



Taina Järvenpää

**OULUN OP-KIINTEISTÖKESKUKSEN MYYNTIPROSESSIEN
TOIMIVUUDEN TUTKIMINEN ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN
NÄKÖKULMASTA**

OULUN OP-KIINTEISTÖKESKUKSEN MYYNTIPROSESSIEN TOIMIVUUDEN TUTKIMINEN ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN NÄKÖKULMASTA

Taina Järvenpää
Opinnäytetyö
Kevät 2011
Liiketalous
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Taina Järvenpää

Opinnäytetyön nimi: Oulun Op-Kiinteistökeskuksen myyntiprosessien toimivuuden tutkiminen asiakastyytyväisyyden näkökulmasta

Työn ohjaaja: Matti Sippola

Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: Kevät 2011

Sivumäärä: 61

TIIVISTELMÄ

Idean tähän opinnäytetyöhän sain tehdessäni 14 viikkoa kestävästä työharjoittelujaksosta Op-Kiinteistökeskukselle kesällä 2010, jolloin eteeni osui muutama mielenkiintoinen artikkeli kiinteistövälityksestä. Halusin toteuttaa asiakastyytyväisyystutkimuksen koskien kiinteistön/osakkeen ostoa ja Oulun Op-Kiinteistökeskus ryhtyi kohdeyritykseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa, toimivatko Oulun Op-Kiinteistökeskuksen myyntiprosessien vaiheet siten, että asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun elämän tärkeimmän oston aikana. Tutkimusmenetelmänä oli tilastollinen tutkimus ja kysely toteutettiin puhelinkyselyinä. Kyselylomakkeen pohjalla hyödynnettiin soveltuvien osien SERVQUAL-mallia, sekä prosessilähtöistä ajattelua. Puhelinkyselyyn vastasi yhteensä 68 henkilöä 138 ostaja-asiakkaasta/-pariskunnasta. Suurin osa vastanneista oli tyytyväisiä ostoprosessiin, mutta myös yksittäisiä tapauksia löytyi, jossa ostoprosessissa oli ollut ongelmia. Tulosten pohjalta pystyi näkemään, missä osaprosesseissa esiintyi ongelmia ja sitä kautta tekemään kehitysehdotuksia. Kehitysehdotuksina on kiinnittää enemmän huomioita asiakkaille annettaviin tietoihin sekä välittäjien käyttäytymiseen asiakkaiden seurassa. Lisäksi positiivisia tutkimustuloksia voidaan hyödyntää alueellisessa markkinoinnissa.

Asiasanat: Osaprosessi, prosessien mallintaminen, prosessiomistaja, palveluprosessi, asiakastutkimus, asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Business and administration Unit, Bachelor of business

Author: Taina Järvenpää

Title: A Workability research of sale processes from a customer point of view in The Op-Real Estate Company in Oulu city

Counselor: Matti Sippola

Published: Spring 2011

Appearance:

pages: 61

ABSTRACT

I got the idea of this thesis last summer during my 14 week long work practice place in Op-Real estate while I found interesting articles about real estate. I wanted to do a customer satisfaction research, and Op-Real estate in Oulu agreed to be the commissioner for this thesis. The main meaning of this thesis was to research the workability of sale processes and I decided that a customer satisfaction research would be the best way to find out.

The main goal for this thesis was performing a research about the general and overall satisfaction of customers, when using the services of OP-Real estate and when making the biggest decision of their lives. I adopted a statistical approach and the queries were conducted via telephone. The form that was sent to former OP-Real estate customers before contacting them was loosely based on the Servqual-pattern and had a process-oriented schema. From 138 customers of OP-Real estate that I contacted, I gathered 68 answers. The majority of customers were happy with the provided services and the quality of services provided, but there were still some individual cases where the sale process hadn't gone as planned. From those answers, I was able to come up with a few propositions for improvement. To mention a few, real estate agents would focus on their behavior with customers, and data given to customers. In addition, positive feedback can be used for regional marketing.

Keywords: Sales process, process patterning, process ownership, service process, customer research, customer satisfaction, customer orientation

Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	9
2.1 Hyvä asiakaspalvelu	9
2.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen Servqual-mallin avulla.....	10
2.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen prosessien näkökulmasta	11
3 PALVELUIDEN TUOTTEISTAMINEN JA PALVELUIDENTUOTANTOPROSESSI.....	12
3.1 Palvelu	12
3.2 Ydin-, tuki- ja lisäpalvelut	13
3.3 Palvelun tuotantoprosessi	14
4 KIINTEISTÖVÄLITYSALASTA KIRJOITETTUA.....	15
5 HYVÄ VÄLITYSTAPA	16
5.1 Välitystehtävä	18
5.2 Kohteen tiedot.....	18
5.3 Esittely	18
5.4 Kaupanteko.....	19
6 KIINTEISTÖVÄLITYSALAN YLEISET MENETTELYTAVAT	20
6.1 Asuntokauppa; käytetyn asunnon kauppa, rakentamisvaiheessa olevan ja valmiin uuden asunnon kauppa	20
6.2 Kiinteistönkaupan eri kohdetyypit	21
6.3 Asiakastyypit.....	22
6.4 Asiakkaan tunnistaminen	22
6.5 Myyntityö ostoprosessissa (ostoprosessin vaiheet)	23
7 OULUN OP-KIINTEISTÖKESKUS OY:N TOIMINTATAVAT	25
7.1 Tuote/palvelu	25
7.1.1 Hinta.....	26
7.1.2 Palvelun saatavuus	26
7.1.3 Markkinointiviestintä	27
7.2 Kiinteistön ostoprosessi	27
7.3 Muuta huomioitavaa ostoprosessissa	28

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	30
9 TULOKSET	34
9.1 Markkinointimateriaalit	35
9.2 Toimisto	35
9.3 Välittäjän tavoittaminen.....	36
9.4 Näyttö	37
9.5 Tarjousmenettely ja kaupanteko	38
9.6 Välittäjä	39
9.7 Kaupanteon jälkeinen aika.....	40
9.8 Tyytyväisyys ostoprosessiin kokonaisuutena.....	41
9.9 Pisteytetyt prosenttiosuudet.....	41
9.10 Vapaamuotoinen palaute	43
10 JOHTOPÄÄTÖKSET	45
11 POHDINTA.....	47
LÄHTEET	48
LIITTEET	51

1 JOHDANTO

Oulun Op-Kiinteistökeskus on perustettu vuonna 1964 ja se on yksi johtavimmista kiinteistövälitysyrityksistä Oulun alueella. Kilpailevia kiinteistövälitysyrityksiä löytyy Oulusta yhteensä viisi kappaletta joita ovat Habita, HM Ikv, Huoneisto-Aleksi Ikv, Ilkka Janhunen Oy, sekä Brunni ja Helin Oy (Kohdistamiskone B2B, hakupäivä 23.3.2011). Oulun Op-Kiinteistökeskuksen pääkonttori sijaitsee Isokadulla ja sivukonttorit Tuirassa, Haukiputaalla ja Kempeleessä. Toimitusjohtajana toimii Timo Jormakka. Oulun Op-Kiinteistökeskus välittää kiinteistöjä ja osakehuoneistoja sekä laatii kauppakirjoja konsulttityönä. (Jormakka 22.2.2011, haastattelu.)

Tutkimusongelmana on, vastaavatko Oulun Op-Kiinteistökeskuksen myyntiprosessin vaiheet ostajan ostoprosessin vaiheita, sekä ovatko ostajat tyytyväisiä saamaansa palveluun ostoprosessin aikana. Käsitteitä opinnäytetyössä ovat asiakastyytyväisyys, asiakasprofilointi, asiakastutkimus, asiakaslähtöisyys, palvelun tuotteistaminen, palveluprosessi sekä prosessimallintaminen ja prosessiomistaja.

Tutkimus on rajattu siten että asioita tutkitaan ostavan asiakkaan näkökulmasta joten toimeksiantajan näkökulmaa ei oteta huomioon. Tämän vuoksi opinnäytetyön pohjalta voitaisiin toteuttaa jatkotutkimus jossa tutkittaisiin toimeksiantajien tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Opinnäytetöitä Oulun Op-Kiinteistökeskukselle ei ole tehty aikaisemmin.

Tutkimus toteutetaan tilastollisena tutkimuksena. Kysymyksiin vastataan Likertin asteikon mukaan. Kysymyksiä muodostaessa hyödynnetään soveltuvin osin servqual-mallia sekä prosessilähtöistä ajattelutapaa. Lisäksi kysymysasettelussa on hyödynnetty palvelutuotteen eri kerroksia.

Asiaa pohjustavat kyselylomakkeet lähetetään ostaja-asiakkaille etukäteen postitse, varsinainen tiedonkeruu tehdään puhelimitse. Kyselyt lähetetään kaikille vuoden 2011 alussa (tammi-huhtikuu) kiinteistön ja osakehuoneiston ostaneille asiakkaille/talouksille. Vastaukset tallennetaan SPSS-ohjelmaan, jonka avulla tuloksia analysoidaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksia Oulun Op-

Kiinteistökeskukselle tehdään laajemmassa mittakaavassa ajoittain, mutta myös toimistokohtaisia tutkimuksia tehdään. Toimistokohtaisissa asiakastyytyväisyystutkimuksissa otetaan huomioon kaupan molemmat osapuolet, toimeksiantajat ja ostaja-asiakkaat. Lisäksi Taloustutkimus tekee tietyin väliajoin Oulun talousalueella kiinteistöalaa koskevia tutkimuksia, joissa näkyvät myös yrityskohtaiset tulokset. Kiinteistövälitysalalla on ollut pitkään huono maine, kuten esimerkkiartikkeleista huomataan. Tämän vuoksi on mielenkiintoista tutkia mitä Oulun Op-Kiinteistökeskuksen asiakkaat ovat saamastaan palvelusta mieltä.

Tutkimustulosten avulla nähdään missä prosessin vaiheissa esiintyy ongelmia vai esiintyykö ongelmia lainkaan. Kyselyn toteutuksen jälkeen syvennyttään tarkemmin ongelmakohtiin, mikäli niitä löytyy, ja pyritään löytämään niihin ratkaisu. Jos asiakkaat ovat täysin tyytyväisiä saamaansa palveluun, pyritään löytämään keinoja, joilla hyödyntää tietoja.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Lotin mukaan (2001, 67) erilaisten prosessien tunnistaminen toimintarakenteissa auttaa laadukkaan palvelun muotoilussa sekä tyytyväisen asiakassuhteen luomisessa. Jotta asiakas olisi tyytyväinen, täytyy asiakkaan odotusten ja palvelun toteutuksen kohdata, muuten asiakas on tyytymätön (Lotti 2001, 72).

2.1 Hyvä asiakaspalvelu

Järvisen, Rostin ja Ylikosken määritelmän mukaan finanssialan asiakaspalvelussa asiakaspalvelijoiden tehtävänä on yhdistää asiakkaat ja yritys. Asiakaspalvelijan tehtävänä on palvella asiakasta ammattitaitoisesti, tunnistaa asiakkaan tarpeet ja reagoida niihin sopivalla tavalla, seurata omaa palvelun laatua, tehdä uusasiakashankintoja ja pitää niitä yllä sekä tunnistaa lisämyyntimahdollisuudet. (2006, 59.)

Asiakkaalla on tietynlaiset odotukset ennen palvelun hankintaa ja ne vaikuttavat siihen miten laadukkaaksi asiakas kokee saamansa palvelun. Palvelu on laadukasta asiakkaan mielestä mikäli odotukset täyttyvät kokonaan, mutta jos tapahtuu päinvastaisesti, asiakas kokee saaneensa huonoa palvelua. Vuosina 1999, 2000 ja 2001 tehdyissä vakuutusyhtiöiden haastatteluissa kysyttiin millaista on laadukas asiakaspalvelu. Tutkimuksen mukaan laadukkaan palvelun edellytyksiä ovat asiakkaan kuunteleminen ja kunnioittaminen, keskittyminen palvelutilanteeseen, ammattitaitoisuus, asiallisuus, ystävällisyys, hyväntuulisuus, oikeudenmukaisuus, oma-aloitteisuus ja joustava palvelu. (Järvinen ym. 2006, 60.) Näitä kriteerejä arvostetaan varmasti myös kiinteistövälitysalalla, sillä onhan kiinteistövälitys eräänlainen finanssialan toimintamuoto.

Aikaisempien kokemusten lisäksi laatuodotuksiin vaikuttavat asiakkaan ominaisuudet kuten sukupuoli, ikä, koulutus ja elämäntilanne. Yleensä odotukset ovat hyvin realistisia, mutta silti ne riippuvat paljon tilanteesta ja asiasta. Asian ollessa henkilökohtaisempi, laadun odotetaan olevan parempaa,

mitä sellaisissa asioissa joilla ei ole juurikaan merkitystä. (Järvinen ym. 2006, 37)

Palveluilla on kolme laadunmuotoa. Niitä ovat institutionaalinen- fyysinen- ja vuorovaikutuksellinen laatu. Institutionaalisessa laadun muodossa yritys voi ennen palvelun myymistä asiakkaalle vaikuttaa asiakkaan näkökantaan yrityksen ulkoisesta laadusta, kuten markkinoimalla yritystä tietyin iskulausein tai luomalla selkeä yrityskuva joka erottaa yrityksen muista yrityksistä. Potentiaalisella asiakkaalla on selkeä kuva yrityksestä palvelua hankkiessaan ja yrityskuvalla on myös vaikutus koettuun palvelun laatuun. (Lehtinen 1986, 49–50.)

Fyysisessä laadussa asiakas kiinnittää huomiota konkreettisiin asioihin, kuten kiinteistövälitysalalla esitteisiin ja tietojen oikeellisuuteen. Välittäjän käyttäytyminen ja asianmukaisuus vaikuttavat koettuun vuorovaikutuslaatuun. Vuorovaikutuksen laadussa on tärkeää että kiinteistövälittäjä keskittyy asiakkaaseen.

2.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen Servqual-mallin avulla

Asiakastyytyväisyyden tutkimuksessa tunnetuksi on tullut Servqual-malli (service quality) (Lotti 2001,71), jonka Berry, Parasuraman ja Zeithalm ovat laatineet. Mallissa mitataan odotusten ja toteutuneen palvelun välistä eroa. Mitattavia asioista ovat muun muassa näkyvyys, yrityksen ja henkilökunnan luotettavuus, asiakkaan yksilöllinen huomioiminen, palveluhalukkuus sekä ammattitaito (European Journal Of Marketing 30,1 1995, hakupäivä 11.5.2011). Näiden asioiden lisäksi Servqual-mallissa mitataan sitä mitkä mitattavat asiat ovat tärkeitä asiakkaalle ja mitkä eivät ole kovinkaan tärkeitä. Malli auttaa löytämään asiakaspalvelun eri prosessien puutteet sekä sitä kautta parantamaan ja selkeyttämään niiden vaiheita. (Lotti 2001, 74.)

2.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen prosessien näkökulmasta

Laamasen mielestä (2001, 150) tyytyväisyyden mittaaminen numeroasteikolla on tehokkaampaa mitä sanallisesti (tyytyväinen, melko tyytyväinen) mittaaminen. Tuloksista saa selkeämmän kuvan numeroin esitettynä, "Numerot jättävät vähän tilaa selittelyille".

Asiakastyytyväisyystutkimuksen ydin tarkoitus on tutkia miten asiakkaat käyttäytyvät jatkossa, pysyvätkö he jatkossa asiakkaina vai vaihtavatko kenties palveluntarjoajaa. Vaikka palvelu olisi ollut asiakkaan mielestä loistavaa, saattaa asiakas vaihtaa yritystä saadessaan paremman tarjouksen jostain muualta. Siksi tulee ottaa huomioon myös muut yritykset ja heidän tarjonta. (Laamanen 2001, 158.)

Prosessien suorituskyvyn mittaaminen sidosryhmien näkemysten avulla poikkeaa yleisistä asiakastyytyväisyystutkimuksista siten, että asiakastyytyväisyystutkimuksissa mitataan koko yrityksen suorituskyyä. Prosessien suorituskyyä tutkittaessa keskitytään osaprosesseihin ja tutkimus toteutetaan mahdollisimman pian tutkittavan aiheen tapahtumisesta. (Laamanen 2001, 157.)

Prosessien nimeäminen on tärkeä osa tavoitteiden ja haluttujen tulosten saavuttamisessa. Prosessien tehokas kategorioiminen auttaa myös mittauksien tekemisessä. Eri prosessien pohjalta voidaan piirtää prosessikartat joissa ilmenevät tekijät ja tapahtumat. Pystyivillä ovat tekijät ja vaakasuoralla tapahtumat /prosessit. (Hannus 1994, 44.)

3 PALVELUIDEN TUOTTEISTAMINEN JA PALVELUIDENTUOTANTOPROSESSI

Palveluiden tuotteistaminen mahdollistaa asiantuntevan palvelun monistamisen tuotepaketeiksi, joista asiakas voi helposti nähdä mitä yritys tarjoaa. Palvelun tuotteistamisen lähtökohtana on tunnistaa eri toimintamallit myytävistä palveluista ja nimetä ne niille sopivalla tavalla. Kun tuotteen sisältö on vakiintunut, palvelulle on helppo laatia kiinteä hinta joka on kaikille asiakkaille sama. Palvelun vaiheet dokumentoidaan ja henkilökunta koulutetaan toimimaan samoin menetelmin, lopputuotteena yhä uudestaan myytävä palvelutuote. (Parantainen 2007, 13–14.)

3.1 Palvelu

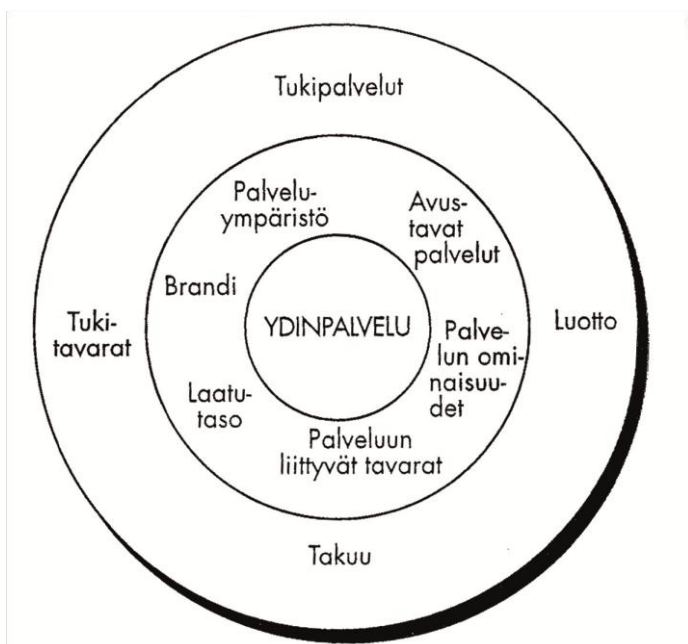
Palvelut ovat aineettomia tuotteita joista jokainen on erilainen. Palvelun voi ostaa etukäteen, mutta palvelun tuottaminen ja saaminen tapahtuu yhtä aikaa. Palvelu voidaan määritellä, mutta asiakkaan voi olla hankala tarkalleen tietää mitä se lopulta tulee sisältämään. Palvelu itsessään katoaa palvelun tuottamisen jälkeen, mutta sen vaikutus voi kestää pidempään. (Ylikoski 1999, 22–24.)

Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun kulkuun ja lopputulokseen. Vaikka asiakas haluaisi täsmälleen samanlaisen palvelutuotteen kuin aikaisemmalla kerralla, ei se ole välttämättä mahdollista palveluiden heterogeenisyyden takia. Palvelun lopputulokseen vaikuttavat monet eri tekijät, kuten esimerkiksi asiakaspalvelijan mieliala tai palveluajankohta. Heterogeenisyys mahdollistaa palvelun paremman laadun, sillä palvelut muotoutuvat asiakastyypin mukaan. (Ylikoski 1999, 25.)

3.2 Ydin-, tuki- ja lisäpalvelut

Ydinpalvelu on se palvelutuote jonka asiakas ostaa. Ydinpalvelua tukevat avustavat- ja tukipalvelut joiden avulla palvelulle voidaan luoda lisäarvoa. Avustavia palveluja voivat olla esimerkiksi asiakkaalle kerrottava lisäinformaatio tai uuden palveluajan varaaminen. Tukipalveluita voivat olla asiakkaan erityistarpeiden huomioiminen ja poikkeustilanteiden, jotka vaativat erinäisiä toimia, sujuva hallinnoiminen. (Ylikoski 1999, 225–227.)

Kiinteistövälityksessä ydinpalveluna on kiinteistöjen välittäminen eteenpäin siten, että toimeksiantaja saa suurimman mahdollisimman hyödyn unohtamatta tiedonantovelvollisuutta ostajaehdokkaalle. Tukipalveluita ovat myytävien kohteiden laittaminen markkinapaikoille Internetiin ja kuvien laittaminen valotauluille toimistojen ikkunaan, sekä valinnaisten kohteiden laittaminen lehtiin. Lisäpalveluita ovat suullinen hinta-arvio, ostajapalvelu jossa asiakas saa tiedon uusista kohteista joko kännykkään tai sähköpostiin, vuokrauspalvelu, asiakirjojen tekeminen maksua vastaan sekä ennakkomyyntipalvelu. (Työharjoittelu 2010, 1.6.2010)



KUVA 1. Palvelutuotteen eri kerrokset (Ylikoski 1999, 224)

3.3 Palvelun tuotantoprosessi

Palvelun tuotantoprosessi jakautuu kolmeen osaan: fyysisiin resursseihin, kontaktiresursseihin ja asiakkaisiin. Fyysisillä resursseilla tarkoitetaan konkreettisia asioita kuten liiketilojen ulkoasua ja asioita, jotka asiakas näkee toimitiloihin tullessaan. Kontaktiresursseihin lukeutuu henkilökunta jonka tehtävänä on palvella asiakkaita mahdollisimman laadukkaalla tavalla. Asiakasresursseja ovat asiakkaat joiden päämääränä on ostaa palvelu. Näiden toimijoiden toimiessa tehokkaasti keskenään syntyy tehokas toiminnallinen tuotantoprosessi, joka näkyy ulospäin laadukkaana palveluprosessina. (Lehtinen 1986, 31.)

Asiakkaat ovat osa prosessia ja heitä ei Lehtisen mukaan tarvitse lajitella eri asiakasryhmiin. Ilman asiakasta palveluprosessia ei synny. Asiakkaan tehtävänä on tarkkailla laatua sekä toimia suosittelijana. (1986, 33.)

Työntekijät voidaan jakaa kahteen ryhmään: usein yhteydessä asiakkaisiin oleviin työntekijöihin ja harvemmin yhteydessä oleviin työntekijöihin. Harvemmin asiakkaisiin yhteydessä olevat työntekijät ovat yhtä tärkeitä prosessin osatekijöitä mitä aktiivisimmat asiakaskontaktien luoajat ovat. Työntekijöiden päätehtävinä on myydä ja tuottaa palveluja sekä tarkkailla prosessien laatua. (Lehtinen 1986, 34.)

Fyysisten resurssien tehtävänä on toimia tukena muiden prosessien ympärillä. Viihtyisät liiketilat helpottavat asiakassuhteen luomista ja selkeät tuotteet helpottavat niiden markkinoimista. (Lehtinen 1986, 35–36.)

4 KIINTEISTÖVÄLITYSALASTA KIRJOITETTUA

Kiinteistövälitysalasta kirjoitetaan mediassa ajoittain negatiiviseen sävyyn. Oman talon tai osakehuoneiston osto on yksi elämän suurimmista ostopäätöksistä, joihin liittyy riskejä. Sen vuoksi kiinteistövälittäjiltä toivotaan alan vaatimia taitoja. Koska osa kiinteistövälittäjistä toimii ilman alan koulutusta, saattaa joukossa toimia myös epäpäteviä välittäjiä. Kauppalehdessä julkaistussa artikkelissa SLKV: n toimitusjohtaja Anttila-Kangas kuitenkin toteaa, että ilman Lkv-tutkintoa toimiva välittäjä ei aina välttämättä ole epäpätevä (Kauppalehti, hakupäivä 6.4.2011). Seuraavana muutama esimerkki eri lähteiden artikkeleista, joissa käsitellään kiinteistövälitysalaa.

Talouselämässä julkaistussa artikkelissa kerrotaan miten vuonna 2008 tehdyssä tutkimuksessa pääkaupunkiseudun kiinteistövälittäjien taso oli erittäin huonoa. Tutkimuksen toteutti Devexit Oy joka osallistui 74:ään asuntoesittelyyn hyödyntäen mystery shopper-menetelmää. Huomioitavia asioita tutkimuksessa olivat välittäjän toiminta ja esitteiden laatu. Tutkimustulosten mukaan välittäjillä olivat huonosti myyntityön perustiedot halussa, eivätkä välittäjät osanneet käyttäytyä, kuten yleisesti ottaen kuuluisi. Artikkelin löytyy kokonaisuudessaan liitteistä (Liite 2). (Talouselämä 2008, hakupäivä 6.4.2011)

Kuningaskuluttajassa kerrotaan Oululaisesta miehestä joka laittoi yksiönsä myyntiin erään kiinteistövälitysyriksen kautta. Kun osake ei ollut mennyt kaupaksi viiden kuukauden kuluttua sopimuksen loputtaessa, toimeksiantaja sai 995 euron laskun kulukorvauksista. Toimeksiantosopimuksessa oli lukenut pienellä tekstillä ”mahdollinen 995 euron korvaus mikäli kohde ei mene kaupaksi” ja toimeksiantaja ei tätä ollut huomannut. (Kuningaskuluttaja 2009, hakupäivä 6.4.2011.) Onko sääntöjen mukaista velottaa noin suurta summaa kulukorvauksina? Kumman osapuolen syy tekstin huomiotta jättäminen on? Teksti löytyy kokonaisuudessaan liitteistä (Liite 3).

Valitukset kiinteistövälitysalaa koskien ottaa vastaan Etelä-Suomen Aluehallintovirasto. Suurin osa valituksista koskee tiedonantovelvollisuutta ja tarjousmenettelyä. Valituksia tulee noin 50–70 vuodessa, ks. liite 4. (Kauppalehti 2011, hakupäivä 6.4.2011.)

5 HYVÄ VÄLITYSTAPA

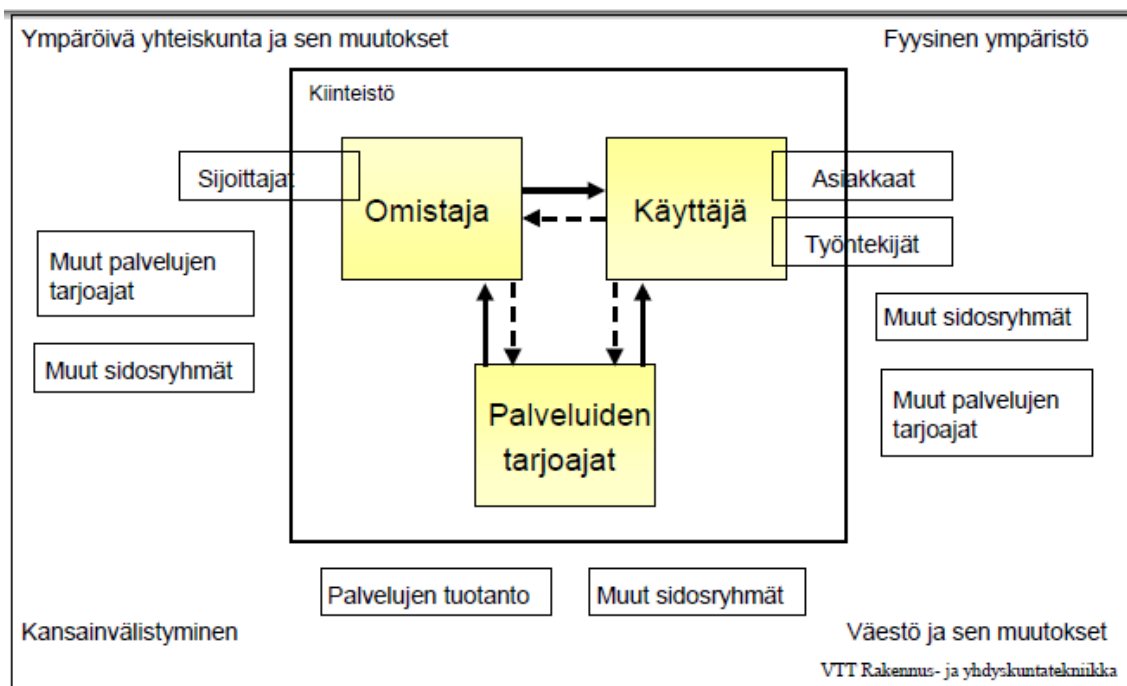
Suomen Kiinteistövälitysalan keskusliiton määritelmän mukaan kiinteistövälitys on ”luottamukseen perustuvaa asiantuntijapalvelua”. Kiinteistövälittäjän tulee osata tulla toimeen asiakkaiden kanssa, tuntea alan lainsäädäntö, hallita asunnonvaihtoprosessi sekä muut alalla vallitsevat olevat ohjeistukset. Välittäjän työ on vaihtelevaa, itsenäistä ja haasteellista. Suomessa 2500 välittäjällä on Lkv-tutkinto (laillistettu kiinteistövälittäjä) ja noin 2000 toimii välittäjänä ilman tutkintoa. (KVKL 2011a, hakupäivä 23.3.2011.)

Kiinteistövälitysala haluaisi Lkv-tutkinnon pakolliseksi kaikille alalla oleville, jotta alan koulutustaso nousisi ja ala saisi kaipaamaansa arvostusta. Lisäksi jokaisen kiinteistövälittäjän tulisi rekisteröityä alan rekisteriin (KVKL 2010b, hakupäivä 11.5.2011). Useimmat kiinteistövälitysyrietykset, kuten Op-kiinteistökeskus, kouluttavat työntekijänsä ammattiin, mutta myös yksityiset yritykset järjestävät Lkv-koulutuksia. Kokeita järjestää keskuskauppakamarin välittäjälautakunta kahdesti vuodessa. Vuoden 2010 lopussa järjestetyssä Lkv-kokeesta suoriutui 37 % 294 osallistuneesta. (Keskuskauppakamari 2011, hakupäivä 11.5.2011.)

Kiinteistövälittäjillä on useita yhteistyökumppaneita joita ovat muun muassa kuntotarkastajat ja isännöintitoimistot. Kuntotarkastajilla on mahdollisuus osoittaa pätevyytensä suorittamalla Asuntokaupan kuntotarkastajien (AKK) koulutus joita Fise Oy järjestää. Nimeke on voimassa seitsemän vuotta ja vuosittainen täydennyskoulutus takaa kuntotarkastajien ammattitaitoisuuden. Kouluttautuneet kuntotarkastajat noudattavat Fisen ohjeita ja sitä kautta voivat käyttää FISE lyhennettä ammattinimikkeen yhteydessä. (Kiinko 2011a, hakupäivä 23.3.2011.)

Isännöintiliiton teettämän tutkimuksen mukaan taloyhtiöt toivovat isännöitsijöiltään laadukasta palvelua joka mahdollistaisi oman osakehuoneiston arvon nousun. Isännöitsijät ovat yhteys eri toimijoiden välillä ja sitä kautta voivat vaikuttaa palvelun laatuun valitsemalla yhteistyökumppaninsa harkiten. (Kiinko 2011b, hakupäivä 23.3.)

Kuvassa 2 on esitettyä kiinteistöalan toimintaympäristö jonne on asetettu sen eri toimijat. Kiinteät nuolet edustavat eri toimijoiden välisiä palveluyksiköitä ja katkoviivanuolet rahayksiköitä. Omistajia ovat osakkeiden ja kiinteistöjen haltijat jotka tarjoavat käyttäjille asuntoja ja liiketiloja vuokrattavaksi. Muita käyttäjiä ovat kuluttajat jotka vierailevat liiketiloissa. Palveluiden tarjoajia ovat vuokravälittäjät, kiinteistövälittäjät, isännöintitoimistot, rakennuttajat ja tilitoimistot jotka jollakin tapaa ovat yhteydessä eri toimijoihin. (VTT 2010, hakupäivä 9.2.2011.)



KUVA 2. Kiinteistöalan toimijat ja toimintaympäristö (Vtt 2010, 17)

Välitysliikelain säädösten mukaan välitystoiminnan harjoittajien tulee noudattaa hyvää välitystapaa. Lain ovat säätäneet kiinteistövälitysalan keskusliiton laki-ja lausuntovaliokunta. Hyvä välitystapa määrittää hyvät käytännön menettelytavat välityspalveluiden markkinoimiseen, toimeksiantosopimukseen, välitystehtävien hoitamiseen, kohteen markkinoimiseen, ostotarjousmenettelyyn, kaupantekoon, salassapitovelvollisuuteen sekä rahanpesun estämiseen. (Hyvä välitystapa 2010a, hakupäivä 3.2.2011.) Yleisesti ottaen toiminnan tulee olla luotettavaa ja toimeksiantajia, ostoehdokkaita ja kilpailevia yrityksiä tulee kunnioittaa. Asiakkaita ei hyvän välitystavan mukaan saa hankkia arveluttavin tavoin,

esimerkiksi harhaanjohtavalla markkinoinnilla. Ostoa harkitsevaa asiakasta ei saa painostaa tekemään ostopäätöstä millään tavoin. (Haulos, Nevala, Palo, Siren 2010, 50.)

5.1 Välitystehtävä

Välityslain mukaan välitysliikkeen tulee toiminnassaan olla huolellinen, suorittaa saadut välitystehtävät ammattitaitoisesti sekä ottaa huomioon toimeksiantajien ja ostajien edut. Tiedonannossa välitysliikkeen tulee olla objektiivinen jotta negatiivisetkin asiat tulevat julki, sillä ostajaehdokkaan tulee saada kaikki mahdollinen tietoonsa, esimerkiksi vesivahingosta aiheutuneet haitat. (Hyvä välitystapa 2011b, hakupäivä 7.2.2011.)

5.2 Kohteen tiedot

Välittäjä tiedottaa toimeksiantajalle mitä kaikkia tietoja toimeksiantosopimusta, kohteen esittelyä ja myymistä varten tarvitaan. Selostusliitteestä täytyy löytyä kaikki tarvittavat tiedot jotka voivat vaikuttaa kiinteistön ostopäätökseen, esimerkiksi tiedot homevaurioista mikä on myöhemmin korjattu, tai tieto tulevasta putkiremontista, joka taloyhtiöön tullaan tekemään. Mahdolliset korjaustarpeet ja viat on hyvä selvittää hyvissä ajoin, jotta niistä ei myöhemmin koidu ongelmia. Tarpeiston ja irtaimiston ero on myös hyvä selvittää jotta tavaroiden ja kodinkoneiden suhteen ei tule ongelmia kaupanteon jälkeen. (Hyvä välitystapa 2011c, hakupäivä 7.2.2011.)

5.3 Esittely

Esittelytilanteessa asiakkaan täytyy saada esite, josta löytyvät asuntomarkkinointiasetuksessa määritetyt tiedot. Esittelytilanne voi tapahtua toimistolla tai myytävänä olevan kohteen tiloissa. Esitteessä liitteenä tulee olla

tarkentavia asiakirjoja riippuen kohteesta. Kiinteistöä koskevia liitteitä ovat kartta johon on merkitty alueen rajat, mahdollinen maa-alueen vuokrasopimus, asuinrakennuksen pohjapiirros sekä seloste rakennusmateriaaleista ja pinnoista mikäli myytävä kohde on vasta suunnitteilla tai rakentaminen on kesken. Asunto-osaketta koskevia liitteitä ovat yhtiön tilinpäätöstiedot, yhtiöjärjestyksen mukaiset säännöt, asuinhuoneiston pohjapiirros, suunnitteilla olevan tai keskeneräisen huoneiston rakennustapaseloste ja muiden tarvittavien sopimusten mallikappaleet. Isännöitsijätodistuksen on myös hyvä olla esitteen liitteenä. (Haulos ym. 2010, 80.)

5.4 Kaupanteko

Ennen osakehuoneiston kaupantekoa pitää päivitetty isännöitsijätodistus olla hankittuna josta ilmenee osakehuoneiston lainaosuuden suuruus. Lisäksi varmistetaan osakekirjan sijainti ja osakkeen siirron asianmukaisuus. Ennen kiinteistön kauppaa hankitaan päivitetty lainhuutotodistus, rasisitustodistus sekä kiinteistörekisteriote josta ilmenevät keskeisimmät tiedot kaupantekoa varten. Lisäksi varmistetaan panttikirjojen haltija. (Haulos ym. 2010, 90.)

6 KIINTEISTÖVÄLITYSALAN YLEISET MENETTELYTAVAT

Kiinteistövälitys on sekoitus toimipaikkamyyntiä sekä edustajamyyntiä. Kiinteistövälittäjiltä löytyvät tilat joissa asioita hoidetaan, lukuun ottamatta asunnon/kiinteistön näyttöä. Yleisesittelyn pitäminen on joiltain osiltaan edustajamyyntiä, koska kiinteistövälittäjä käy myytävällä kiinteistöllä näyttämässä kiinteistöä sinne tulleille kiinnostuneille asiakkaille. (Rope 2003, 15–16.)

Asuntokaupalla tarkoitetaan pääasiallisesti asunto-osakkeiden kauppaa eli irtainta asuntokauppaa. Asuntokauppaa säätelee asuntokauppalaki, joka astui voimaan vuonna 1995. Lakiin tehtiin suuria muutoksia vuonna 2006. Asuntokauppalain lisäksi asuntokaupassa käytetään sopimusten ja ostotarjousten osalta oikeustoimilakia, sekä markkinoinnin yhteydessä asuntomarkkinointiasetusta. Välitysliikkeen, toimeksiantajan ja ostajan väliset oikeudet ja velvollisuudet on määritelty välityslaissa. (Haulos ym. 2010, 162.)

Kiinteistökaupassa käytettävä laki on maakaarilaki joka astui voimaan vuonna 1997. Maakaari on jaettu viiteen osaan, joita ovat kiinteistön saanto, kirjaamisasiat ja niiden käsittely, kiinteistön omistusoikeuden ja erityisen oikeuden kirjaus, kiinteistöpanntioikeus sekä erilliset säännökset. Maakaaren ulkopuolelle jäävät maanvuokrasopimukset joita varten on oma lakinsa, maanvuokralaki. Näiden säädösten lisäksi kiinteistönkaupan yhteydessä käytetään useampaa muuta lakia joita ovat varainsiirtovero-, etuosto-, oikeustoimi- ja kaupanvahvistajalaki sekä asuntomarkkinointiasetus. (Haulos ym. 2010, 296.)

6.1 Asuntokauppa; käytetyn asunnon kauppa, rakentamisvaiheessa olevan ja valmiin uuden asunnon kauppa

Käytetyn asunnon kaupassa käytetään asuntokauppalain lukua 6. Asunto on käytetty, jos siellä on asuttu, tai kuluttaja myy asunnon, jossa ei ole asuttu, ja se otetaan käyttöön ensimmäistä kertaa rakentamisen tai uudisrakentamiseen rinnastettavan korjaamisen jälkeen. Käytetyn asunnon tarpeistoon kuuluvat

tavanomaiset esineet ja laitteet, mitkä ovat olleet esittelytilanteessa paikoillaan, jos kauppakirjoissa ei ole toisin määritetty. (Finlex Asuntokauppalaki 2011a, hakupäivä 8.2.2011.)

Rakentamisvaiheessa olevan ja valmiin uuden asunnon kauppaa koskevat säädökset on määritellyt asuntokauppalain luvussa 4, kun taas rakentamisvaiheen aikana tehtyjä kauppvoja varten määritetyt suojasäännökset löytyvät asuntokauppalain luvusta 2. Asunto määritellään uudeksi jos sen perustajaosakas myy osakkeen rakentamisen aikana tai sen valmistumisen jälkeen, ja ostaja ottaa sen ensimmäistä kertaa käyttöön. (Finlex Asuntokauppalaki 2011b, hakupäivä 8.2.2011.)

6.2 Kiinteistönkaupan eri kohdetyypit

Kiinteistön eri kohdetyyppejä ovat 1) itsenäiset kiinteistöt joilla tarkoitetaan tiloja, tontteja, maa- ja vesialueita ja muita yksiköitä, jotka voidaan merkitä kiinteistörekisteriin, 2) määräosa josta useampi henkilö omistaa osan, 3) vuokraoikeus toisen omistamaan kiinteistöön jolloin vuokrasopimuksessa käytetään soveltuvin osin maakaarilakia (Haulos ym. 2010, 297).

Kiinteistön kauppaan kuuluu kiinteistölle kuuluva alue joka on määritetty kiinteistörekisterissä, ja siihen voi maa-alueen lisäksi kuulua myös vesialueita. Yleensä kauppaan kuuluvat piharakennukset joita tontilla on, mutta niistä voidaan sopia toisin kauppakirjoissa. Muita ainesosia, joita kauppaan yleensä kuuluu, ovat puut, pensaat ja muut kiinteät asiat jotka voi laskea kiinteistölle tarpeelliseksi. Ainesosa on kiinteä osa kiinteistöä ja sitä ei voida luokitella itsenäiseksi esineeksi. Esimerkiksi polttopuut ovat kiinteä osa kiinteistöä, sillä ne on tehty kiinteistön ylläpitämistä varten, ja mikäli kauppakirjassa ei erikseen mainita polttopuita, ne automaattisesti kuuluvat kauppaan. Rakennuksen tarpeisto kuuluu kauppaan, niitä ovat jääkaappi, pakastin, liesi, liesituuletin ja astianpesukone. Myyjän on hyvä tehdä lista kauppaan kuuluvista ja ei-kuuluvista laitteista, jotta kaupan jälkeisiltä riidoilta välttyään. (Haulos ym. 2010, 299).

6.3 Asiakastyypit

Asiakastyypit voidaan johtaa suoraan eri perhemuotojen elinvaiheista. Kotitalousmuotoja on yhteensä yhdeksän, ja jokaisella ruokakunnalla on erilaiset tarpeet jotka vaikuttavat elinolosuhteisiin. Kotitalousmuotoja eli asiakastyyppejä ovat sinkku, pariskunta, lapsiperhe jossa pienet lapset, lapsiperhe jossa kouluikäiset lapset, lapsiperhe jossa lapset muuttamassa kotoa, yksi aikuinen ja lapsia, uusioperhe, senioripariskunta ja seniori sinkku. (Bergström, Leppänen 2007, 62.)

Useimmiten sinkut ja pariskunnat ostavat ensiasunnokseen osakehuoneiston. Ensimmäisten lasten syntyessä syntyy tarve isommasta kodista jonka vuoksi aletaan etsiä suurempaa osakehuoneistoa tai kiinteistöä. Joskus vanhemmat eroavat mikä vaikuttaa perheen asumismuotoon tulojen pienentyessä puoleen. Kun lapset ovat muuttaneet pois kotoa, saattaa syntyä ajatus pienemmästä kodista. Tällöin osakehuoneisto on taas hyvä vaihtoehto. Puolison pois mennessä osakehuoneistokin voi käydä liian suureksi, jolloin muutetaan pienempään senioriasuntoon. Esimerkkinä Kalevan artikkeli ”Ikääntyminen toi taajamaan”: ”Talvisin elämä meni hankalaksi, kun terveys alkoi heiketä ja työkyky hiipua. Se tänne keskustaan muuttoon eniten vaikutti”, Juho, 86, kertoo (Kaleva 2011, hakupäivä 5.4.2011).

6.4 Asiakkaan tunnistaminen

Asiakassuhdetta luotaessa asiakas on tunnistettava selvittämällä asiakkaan henkilöllisyys. Jos liiketoiminnan kautta liikkuu vähintään 15 000 euroa ja asiakassuhde on satunnainen, täytyy asiakkaan henkilöllisyys todentaa henkilöpapereista, esimerkiksi ajokortista, kuvallisesta kela-kortista tai passista. (Finlex 2011c, hakupäivä 9.3.2011.) Käytännössä molemmat myyjä sekä ostaja täytyy tunnistaa, sillä harvoin kiinteistövälittäjillä on kanta-asiakkaita lukuun ottamatta vuokraisäntiä ja rakennusliikkeitä, jotka ovat usein yhteydessä välitysliikkeeseen. Tunnistamalla uudet asiakkaat välitysliike minimoi rahanpesuriskin. Välitysliikkeen velvollisuudet rahanpesun estämiseksi ja

terrorismin rahoittamiseksi on asetettu Rahanpesulain 2 §:ssä. (Haulos ym. 2010, 153.)

6.5 Myyntityö ostoprosessissa (ostoprosessin vaiheet)

Myyntityön vaiheita on yhteensä viisi kappaletta. Niitä ovat valmisteluvaihe, myyntikeskustelu, tarjousvaihe, kaupan päättäminen ja jälkihoito. Kiinteistövälityksen myyntiprosessin vaiheet poikkeavat b2b ja b2c myynnistä, sillä tarjouksen tekee ostaja-asiakas, ei myyjä. (Rope 2003, 59.)

Valmisteluvaiheeseen kuuluu Ropen mukaan tietojen etsiminen, esitysmateriaalien luominen, aikataulutus ja myyntineuvottelutilanteen valmistelu (2003, 59). Kiinteistövälittäjä täyttää selostusliitteen yhdessä myyjän kanssa johon laitetaan kaikki perustiedot sekä mahdolliset remontit tai remonttitarpeet. Välitysliikkeen selonottovelvollisuus edellyttää selostusliitteen huolellista täyttämistä. Jos selostusliitteessä on epäselviä kohtia, johon ei löydy tietoja, kohta merkitään kysymysmerkillä ”?” tai ”ei tiedossa”. (Haulos ym. 2010, 65.)

Toinen vaihe on myyntikeskustelu, johon kuuluu keskustelun avaus, asiakkaan tarvekartoitus sekä mahdollisten epäilyjen poistaminen (Rope 2003, 59). Tarvekartoituksessa kuuluu selvittää, minkälaisen asunnon asiakas tarvitsee, mitä ominaisuuksia asiakas siltä kaipaa ja minkälaisella alueella sen tulisi sijaita. Lisäksi tulisi kysyä hintaluokkaa jotta aikaa ei kulu väärän hintaisten asuntojen näyttämiseen. Kun sopiva asunto on löytynyt, asiakkaalla saattaa olla vielä epäluuloja sitä kohtaan. Välittäjän tehtävänä on olla tukena ostopäätöstä tehdessä.

Kolmantena vaiheena on tarjousvaihe. Kiinteistövälityksessä kaupan päättämisen vaihe ja asiakkaan rohkaiseminen menevät tarjousvaiheen edelle, koska asiakas tekee tarjouksen myynnissä olevasta kohteesta. Myyjä voi halutessaan tehdä vastatarjouksen asiakkaalle. Välitysliikkeen tulee ottaa vastaan kaikki ostotarjoukset, jotka ovat asianmukaisia ja täyttävät toimeksiantajan toivomukset. Mikäli asunto-osakkeen myyjää on asettanut

rahamääräisen rajan, hyväksyttävien tarjousten pitää ylittää se. Jos välityslieke on ottanut vastaan käsirahallisen tarjouksen, uusia tarjouksia ei saa ottaa vastaan ennen kuin käsiraha on palautettu. Jos ostotarjouksen tekijä peruu tarjouksen maksettuaan käsirahan tilanteessa, jossa toimeksiantaja on tarjouksen hyväksynyt, käsiraha jää toimeksiantajalle. (Haulos ym. 2010, 179.)

Jälkihoito on tärkeä osa myyntityötä, mutta useimmiten se jää myyjiltä tekemättä. Myyjä ja asiakas ovat yhtä sitoutuneita myyntihetkeen asti, mutta ostohetken jälkeen myyjän sitoutuminen laskee ja ostajan nousee. Siksi on tärkeää ottaa huomioon ostopäätöksen psykologiset tekijät. Ostotilanteen jälkeen asiakas saattaa epäröidä ostopäätöstään ja miettiä, mitä muut olisivat voineet tarjota. Jälkihoidon avulla myyjä voi varmistaa, että asiakkaalle ei tule tällaista olotilaa ja kaikki ovat lopulta tyytyväisiä ratkaisuun. Myyjä voi vähentää epävarmuutta vaikka puhelinsoiton avulla, kirjeitse tai sähköpostitse. Tärkeintä on varmistaa, että kaikki on hyvin. Ilman tätä asiakas siirtyy tulevaisuudessa helposti kilpailevalle yritykselle, mikäli edellisestä ostokerrasta on jäänyt epävarma tunne. (Havunen 2000, 111.)

7 OULUN OP-KIINTEISTÖKESKUS OY:N TOIMINTATAVAT

Oulun Op-Kiinteistökeskuksen pääkonttori sijaitsee osoitteessa Isokatu 14 ja Oulun sivukonttori Merikoskenkatu 2:ssa. Lisäksi Oulun konttorin alaisia toimistoja sijaitsee yksi Kempeleessä ja yksi Haukiputaalla osoitteissa Ollilantie 2 Kempele ja Revontie 8 Haukipudas. Toimitusjohtajana toimii Timo Jormakka. Kiinteistövälittäjiä Oulun alueella Op-Kiinteistökeskuksella on neljätoista ja lisäksi yksi sihteerä. Maalis-huhtikuun välisenä aikana uusia vakituksia työntekijöitä tulee vielä kaksi lisää. (Jormakka 22.2.2011, haastattelu.)

Oulun Op-Kiinteistökeskus on perustettu vuonna 1964 ja se on Oulun Osuuspankin tytäryhtiö, mikä tarkoittaa, sitä että se on itsenäinen yksikkö muiden Op-Kiinteistökeskusten joukossa. Kaikilla Suomen Op-Kiinteistökeskuksilla on sama järjestelmä käytössään, mutta jokainen toimisto pääsee käsiksi ainoastaan oman toimistonsa tietoihin, lukuun ottamatta Helsingin pääkonttoria. Muiden paikkakuntien toimistot voivat kuitenkin linkittää asiakkaita muiden toimistojen kanssa. (Jormakka 22.2.2011, haastattelu.)

Asiakastietoja hallinnoidaan asiakastietojärjestelmällä, johon tallennetaan potentiaalisten, aktiivisten ja passiivisten asiakkaiden tiedot. Aktiivisia asiakkaita ovat ne henkilöt joilla on joko myynti-, osto-, tai vuokraustoimeksianto voimassa. Potentiaalisia asiakkaita ovat sellaiset henkilöt jotka ovat olleet yhteydessä toimiston henkilökunnan kanssa, mutta toimeksiantoja ei varsinaisesti ole syntynyt. Passiivisia ovat vuorostaan ne, jotka joskus ovat olleet yhteydessä, mutta siitä on kulunut aikaa. Jossakin vaiheessa aktiiviset asiakkaat voidaan passivoida, jolloin heidän tiedot jäävät asiakastietorekisteriin, mutta eivät ole etusivulla näkyvissä. (Työharjoittelu 1.6.2010.)

7.1 Tuote/palvelu

Oulun Op-Kiinteistökeskuksen myytäviä palveluja ovat kiinteistöjen ja osakehuoneistojen myynti. Lisäksi Oulun Op-Kiinteistökeskus tekee tilauksesta vuokrasopimuksia, arvio- ja kauppakirjoja. Myyntitoimeksiantoon sisältyy kohteen hinnantarvointi, valokuvaaminen, markkinointimateriaalit, Internet-

markkinapaikka, esitteet, ostajahankinta, kauppakirjojen tekeminen sekä kaupanvahvistaminen.

Ostajapalvelua varten asiakas voi luovuttaa joko puhelinnumeronsa tai sähköpostiosoitteensa kiinteistövälittäjälle. Välittäjä tallentaa sen järjestelmään, josta automaattisesti lähtee viesti ostajaehdokkaalle sopivan kohteen tultua järjestelmän tietoon. (Työharjoittelu 1.6.2010)

7.1.1 Hinta

Välityspalkkio on tietyn prosenttiosuuden suuruinen, riippuen kohteen tyypistä (liikehuoneisto, asuinhuoneisto, vuokrahuoneisto), mutta voimassa on kuitenkin minipalkkio välitettävän kohteen ollessa hinnaltaan pieni. Kohteen ostaja ei maksa saamastaan palvelusta, palkkion maksaminen kuuluu kiinteistön myyjälle.

Kohteen myyntihinta maksetaan joko suoraan toimeksiantajalle, tai sitten asiakasvaratilille, josta summa siirretään myyjän osoittamalle tilille. Myyntihinnasta vähennetään välityspalkkio. Käytäntö on yleinen kiinteistövälitysalalla. (Työharjoittelu 1.6.2010.)

7.1.2 Palvelun saatavuus

Kohteet laitetaan myyntiin toimeksiantosopimusten tekemisen jälkeen. Asiakkaan halutessa kohde voi olla niin sanotusti hiljaisessa myynnissä, jolloin kohdetta ehdotetaan ainoastaan aidosti kiinnostuneille henkilöille. Tällöin toimeksiantaja pystyy myymään kiinteistön hiljaisuudessa.

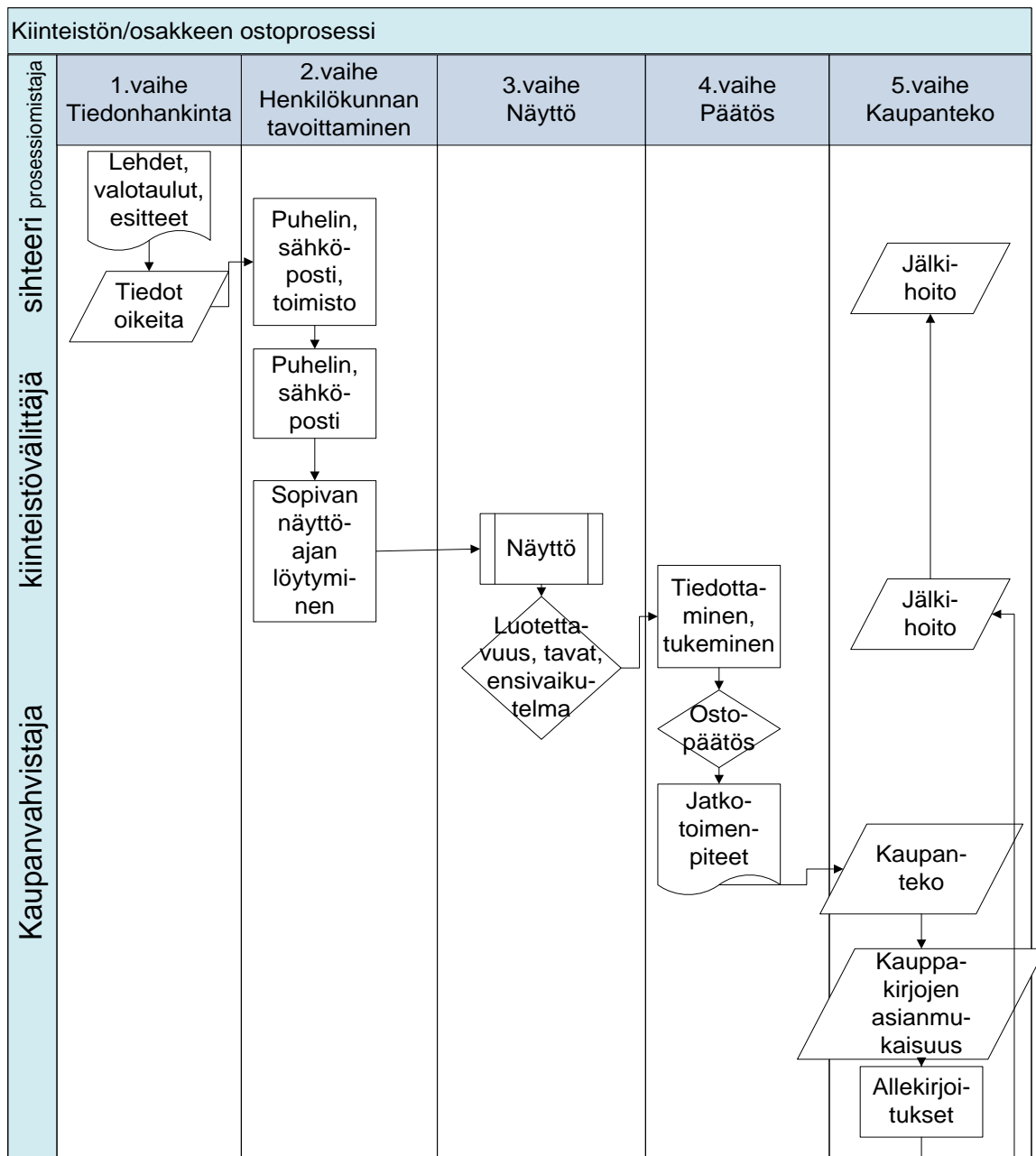
Kiinteistövälittäjään voi ottaa yhteyttä suoraan puhelimitse tai markkinapaikoilta löytyvien sähköpostiosoitteiden kautta. Lisäksi toimistoilla on käytössä oma faksinumeronsa. Kiinteistövälittäjillä on joustavat työajat jonka vuoksi heihin voi saada yhteyden myös toimistoajan ulkopuolella. (Työharjoittelu 1.6.2010.)

7.1.3 Markkinointiviestintä

Uudet myyntikohteet lisätään Internetiin jotka näkyvät etuovi.com:in, opkk.fi:n, oikotie.fi:n ja jokakoti.fi:n nettisivuilla. Sieltä löytyy lyhyt kuvaus kohteesta, tieto siitä mikä toimisto sitä välittää, sekä välittäjien yhteystiedot. Sitä kautta voi lähettää myös sähköpostia välittävälle toimistolle, jolloin toimisto ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Myytävistä kohteista tehdään esitteet toimiston ikkunaan sekä tulostetaan esitelehtiset joista asiakas voi halutessaan ottaa yhden mukaan. Lisäksi laitetaan ilmoitukset viikoittain valinnaisista kohteista lehtiin. (Työharjoittelu 1.6.2010.)

7.2 Kiinteistön ostoprosessi

Kiinteistön osto lukeutuu korkean sitoutumisen ostoprosessiin jolloin päätökseen sisältyy paljon riskejä. Päätöksen tekemiseen kuluu aikaa ja tuloksena ei aina ole ostopäätös. Seuraavassa kuvassa on määritelty yleisesti kiinteistön/osakkeen ostoprosessi. Kuvio pohjautuu kesällä 2010 Laaksojen Op-Kiinteistökeskuksella tehdyn työharjoittelujakson aikana opittuihin asioihin.



KUVA 3. Kiinteistön/osakkeen ostoprosessi (Järvenpää, 2011)

7.3 Muuta huomioitavaa ostoprosessissa

Kiinteistön oston aikana ennen lainhuudon tekemistä suoritetaan varainsiirtovero joka on suuruudeltaan neljä prosenttia kauppahinnasta. Lainhuuto tulee tehdä kuuden kuukauden sisällä kaupantekohetkestä, mutta jos kyseessä on uuden asunnon kauppa, varainsiirtovero täytyy maksaa kuuden kahden sisällä omistusoikeuden saamisesta. Osakehuoneistosta maksetaan 1,6

% suuruinen varainsiirtovero joka maksetaan kaupanteon yhteydessä. Siirto tapahtuu verohallitukselta saaman tilisiirtolomakkeen avulla. (Haulos ym. 2010, 588.)

Ensiasunnon ostajan ei tarvitse maksaa varainsiirtoveroa ostamastaan omakotitalosta, josta tulee omistamaan vähintään puolet, ja jota tulee käyttämään vakituksena asuintalonaan. Ostajan täytyy olla 18 vuotta täyttänyt sekä alle 40 vuotta. Lisäksi ostaja ei ole saanut omistaa vakituiseksi asuinrakennukseksi tarkoitettua asuntoa vuoden 1990 jälkeen riippumatta siitä onko ostaja asuttanut sitä vai ei. Kesäasunnon ja todella huonokuntoisen talon omistaminen ei vaikuta varainsiirtoveron pois jäämiseen. (Haulos ym. 2010, 593.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

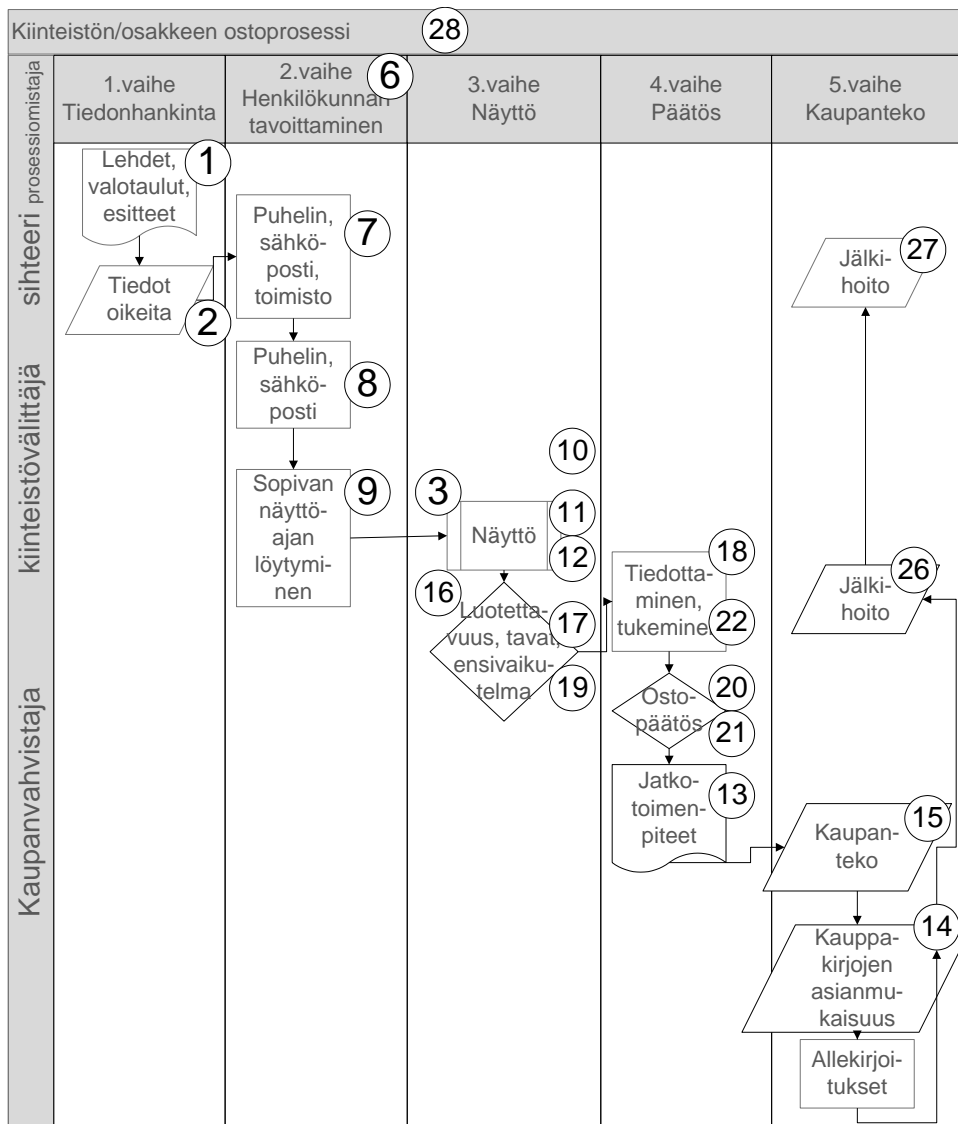
Kyselylomakkeen kysymyksien muodostamisessa käytetään Likertin asteikkoa missä kysymykset ovat väittämien muodossa. Vastaamiseen käytettiin asteikkoa ”täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä”. Ennen väittämien muodostamista määritetään tutkittava asia, jotta kysymykset pysyisivät tutkittavassa asiassa. (Research methods, knowledge base 2006, hakupäivä 10.5.2011.) Väittämiä laadittaessa hyödynnettiin soveltuvien osien SERVQUAL-mallia, jossa tärkeimpiä tutkittavia asioita ovat asiakkaiden huomioiminen, palvelunlaatu, työntekijöiden uskottavuus, luotettavuus ja ammattitaito sekä yrityksen näkyvyys. Vastausvaihtoehdot numeroitiin, jotta vastaaminen olisi helpompaa.

Tutkimusta pohjustavat kyselylomakkeet lähetettiin postitse viikolla 16 ennen pääsiäistä ostaja-asiakkaille jotka olivat ostaneet joko kiinteistön tai osakkeen aikavälillä tammi- huhtikuu 2011. Lomakkeen ohjeistuksessa mainittiin, että kysely tullaan tekemään puhelimitse viikkojen 17 ja 18 aikana ja että lomaketta ei tarvitse lähettää takaisin. Kyselylomake koostui yhdeksästä eri osasta joita olivat markkinointimateriaalit, toimisto, välittäjän tavoittaminen, näyttö, tarjousmenettely, kaupanteko, välittäjä, kaupanteon jälkeinen aika sekä ostoprosessi kokonaisuudessaan. Kysymykset ovat positiivisia väittämiä joihin vastataan asteikolla 1-5, jossa 1= täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä ja 5= en osaa sanoa.

Seuraavassa kuvassa on esitetty väittämien tarkoituksenmukaisuus asettamalla kysymysten numerot kiinteistönostoprosessikaavioon. Kaavion ulkopuolelle jäivät kysymykset numeroilla neljä ja viisi, joissa käsitellään toimiston siisteyttä ja viihtyvyyttä. Lisäksi kiinteistönostoprosessista puuttuu yksi tärkeä vaihe, kaupanteon jälkeinen aika. Kaupanteon jälkeistä aikaa käsittelevät kysymysnumerot 23, 24 ja 25. Kysymyslomakkeen kokonaisuudessaan voi katsoa liitteistä LIITE 1.

Väittämiä olivat:

1. Opkk:n ilmoituksissa tiedot olivat oikeita
2. Valotaululla päivitetty tiedot kohteista
3. Saamassani esitteessä tiedot olivat oikeita
4. Toimisto oli siisti (esim. Kaupanteon yhteydessä)
5. Toimisto oli viihtyisä
6. Välittäjään sai helposti yhteyden
7. Välittäjä soitti pian takaisin, jos ei vastannut puhelimeen
8. Sain vastauksen sähköpostiini lyhyellä viiveellä
9. Sopiva näyttöaika löytyi helposti
10. Näytön aikana sain tarpeeksi lisätietoja kohteesta
11. Näyttö oli asiallinen
12. Näytössä ei häiriötekijöitä
13. Ostotarjousmenettely sujui mielestäni oikein
14. Kauppakirjoista löytyivät kaikki tarvittavat tiedot
15. Kaupanteon yhteydessä sain tiedot jatkotoimenpiteistä
16. Välittäjä oli asianmukainen
17. Välittäjä saapui ajoissa näyttöihin
18. Välittäjä osasi kertoa kohteista
19. Välittäjästä jäi ammattitaitoinen mielikuva
20. Välittäjä tuki päätöksenteossa
21. Välittäjä ei painostanut tekemään ostopäätöstä
22. Välittäjä täytti tiedonantovelvollisuutensa
23. Omistusoikeus siirtyi ongelmitta
24. Kuntotarkastus/kosteusmittaus on pitänyt paikkansa
25. Tarpeiston suhteen ei erimielisyyksiä kaupanteon jälkeen
26. Odotukseni täyttyivät saamani palvelun suhteen
27. Ostoprosessi sujui mutkattomasti
28. Voisin suositella palvelua tuttavilleni



KUVA 4. Kysymykset kiinteistön/osakkeen ostoprosessikaavioon asetettuna. (Järvenpää, 2011)

Lomakkeita lähetettiin yhteensä 140 kappaletta, yksi kappale yhteen talouteen. Pääsiäisen takia puhelujen tekeminen viivästyi muutamalla päivällä, sillä toinen pääsiäispäivä oli maanantai, jonka vuoksi kyselylomakkeet olivat perillä aikaisintaan tiistaina. Viikolla 17 keskiviikkona etsittiin toimiston tietokoneelta ostaja -asiakkaiden puhelinnumerot ja seuraavana päivänä aloitettiin puhelinkyselyjen tekeminen. Puhelinkyselyiden tekemiseen meni yhteensä neljä iltapäivää. Tämän lisäksi tulokset talletettiin SPSS-ohjelmaan, jonka avulla tuloksia analysoitiin. Osa soitoista tehtiin Oulun Op-kiinteistökeskuksen tiloissa

Op:n puhelimella, osa kotona. Osa ei-vastanneista soitti takaisin myöhemmin, joten oli hyvä että käytössä oli Op:n puhelin, ei oma matkapuhelin. Oman matkapuhelimen olisi voinut laittaa tuntemattomalle, mutta osa olisi jättänyt vastaamatta koska tuntematon soittaa.

Myöhemmin lomakkeiden lähettämisen jälkeen paljastui että otoksen joukossa on myös tonttien ostaja-asiakkaat. Näitä oli onneksi vain kaksi, niitä ei voitu ottaa huomioon tässä tutkimuksessa. Näin ollen ostajatalouksia oli yhteensä 138 kappaletta.

Eräältä vastaajalta saatiin palautetta että lomakkeen etukäteen lähettäminen oli hyvä idea, mutta vastaamisen hän olisi suorittanut mieluiten sähköpostitse. Osa ostaja-asiakkaista sanoi suoraan, että hän ei halua osallistua kyselyyn. Osa asiakkaista sanoi että ole aikaa (äänestä pystyi päättelemään, että ei halua osallistua kyselyyn). Siksi kyselyiden puolesta välissä lähestymistapaa muutettiin ja kysyttiin haluaako ostaja-asiakas osallistua tällaiseen kyselyyn. Tällä tavoin säästettiin molempien osapuolten aikaa.

Osalle ostaja-asiakkaista yritettiin soittaa useamman kerran eri päivinä eri aikoihin, mutta osa ei kuitenkaan vastannut puhelimeen. Osa saattoi jättää vastaamatta tietäen että tällainen kysely tullaan tekemään, tai osalla saattaa olla käytäntönä, että ei vastaa jos puhelu tulee oudosta numerosta.

Ostajien joukossa oli myös nimeltään ulkomaalaisia henkilöitä, joten piti varautua puhumaan englanninkielellä. Osassa kysymyksistä käytettiin sellaisia sanoja joita ei osaa suoriltaan kääntää englanniksi.

9 TULOKSET

Kyselyyn vastasi yhteensä 68 henkilöä 138 ostajasta/ostajapariskunnasta. Vastaajista 34 prosenttia oli ostanut kiinteistön, loput 62 prosenttia osakehuoneiston. Kohteita, joihin oli tehty kuntotarkastus, oli yhteensä 14 kappaletta ja kosteusmittauksia oli tehty yhteensä 22 kappaletta. Vastauksien prosenttiosuudet ovat ilmoitettu siten, että kysymyksiin vastaamatta jätetyt kohdat on jätetty prosenttiosuuksien ulkopuolelle.

TAULUKKO 1: Kyllä/ei kysymysten vastaukset

Kysymys nro	Kyllä %	Ei %
1. Etsin vaihtoehtoja Opkk:n lehti-ilmoituksista	24	76
2. Kävin tutkimassa Opkk:n ikkunassa olevia ilmoituksia	16	84
3. Sain esitteen itselleni	80	20
7. Otin välittäjään yhteyden puhelimitse	92	8
8. Lähetin sähköpostia välittäjälle	68	32

Yllä olevasta taulukosta nähdään ”kyllä/ei” kysymyksien vastaukset prosentti-
muotoon laitettuna. Lehti -ilmoituksia katsellaan tarkoituksella vielä jonkin
verran, ikkunassa olevia ilmoituksia käydään katsomassa harvemmin. Ei-
vastauksien suuri prosenttiosuus kertoo siitä, että Internet on suosituin väline
asuntojen etsinnässä. Välittäjiin ollaan yhteydessä eniten puhelimitse.
Sähköposti tulee vasta toisena, vaikka kohteita etsitäänkin eniten Internetistä.

9.1 Markkinointimateriaalit

TAULUKKO 2. Markkinointimateriaalit

Väittämä	Markkinointimateriaalit				
	täysin eri mieltä	eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä	en osaa sanoa
	%	%	%	%	%
Opkk:n lehti-ilmoituksissa tiedot oikeita n=15		6	27	67	
Opkk:n ikkunassa päivitetyt tiedot kohteista n=9		11	45	22	22
Saamassani esitteessä tiedot oikeita n=51		16	35	49	

Markkinointimateriaaleissa on suurimmalta osin ollut oikeat päivitetyt tiedot, mutta poikkeuksiakin löytyy. Kuudellatoista prosentilla oli löytynyt vääriä tietoja esitteestä, ja kuusi prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että lehti-ilmoituksissakin oli ollut vääriä tietoja. 22 prosenttia vastanneista ei osannut kommentoida ikkunassa olevia ilmoituksia.

9.2 Toimisto

TAULUKKO 3. Toimisto

Väittämä	Toimisto				
	täysin eri mieltä	eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä	en osaa sanoa
	%	%	%	%	%
Toimisto oli siisti n=44	2		9	87	2
Toimisto oli viihtyisä n=46	2	2	39	52	5

Vain neljä prosenttia vastanneista ei pitänyt toimistoa viihtyisänä, ja vain kaksi prosenttia piti toimistoa epäsiistinä. Yleisesti ottaen toimisto koetaan siis viihtyisänä ja siistinä paikkana, jossa on miellyttävä asioida.

9.3 Välittäjän tavoittaminen

TAULUKKO 4. Välittäjän tavoittaminen

Väittämä	Välittäjän tavoittaminen				
	täysin eri mieltä	eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä	en osaa sanoa
	%	%	%	%	%
Välittäjään sai helposti yhteyden n=66	3	3	26	65	3
Välittäjä soitti pian takaisin, jos ei vastannut puhelimeen n=61		3	23	71	3
Sain vastauksen sähköpostiini lyhyellä viiveellä n=43		5	23	65	7

Kuten taulukosta nähdään, kuusi prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että välittäjään oli hankala saada yhteys. Viiden prosentin mielestä välittäjä vastasi sähköpostiin pitkällä viiveellä, ja kolmen prosentin mielestä välittäjän takaisin soittoa sai odottaa pidempään kuin olisi tarvinnut. Ainoastaan kolme prosenttia ei osannut vastata kysymyksiin "välittäjään sai helposti yhteyden, ja välittäjä soitti pian takaisin jos ei vastannut puhelimeen". Lisäksi seitsemän prosenttia sähköpostia lähettäneestä vastasi "en osaa sanoa" väittämään "sain vastauksen sähköpostiini lyhyellä viiveellä".

9.4 Näyttö

TAULUKKO 5. Näyttö

Väittäjä	Näyttö				
	täysin eri mieltä	eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä	en osaa sanoa
	%	%	%	%	%
Sopiva näyttöaika löytyi helposti n=61		2	11	84	3
Näytön aikana sain tarpeeksi lisätietoja kohteesta n=62	2	6	42	50	
Näyttö oli asiallinen n=62		7	24	69	
Näytössä ei häiriötekijöitä n=62			23	77	

95 prosentin mielestä sopiva näyttöaika löytyi helposti, ja kolme prosenttia vastanneista vastasi ”en osaa sanoa”. 92 prosenttia vastanneista sai tarpeeksi lisätietoja kohteesta näytön aikana, loput kahdeksan prosenttia koki saaneensa liian vähän tietoa näytön yhteydessä. 93 prosentin mielestä näyttö oli ollut asiallinen, seitsemän prosenttia oli väittämän kanssa eri mieltä. Kaikilla vastanneista näyttö oli sujunut rauhallisesti, eikä häiriötekijöitä ollut näytön aikana ollenkaan. Kolme prosenttia vastasi ”en osaa sanoa” sopivan näyttöajan löytymiseen.

9.5 Tarjousmenettely ja kaupanteko

TAULUKKO 6. Tarjousmenettely ja kaupanteko

Väittämä	Tarjousmenettely ja kaupanteko				
	täysin eri mieltä	eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä	en osaa sanoa
	%	%	%	%	%
Ostotarjousmenettely sujui mielestäni oikein n=63	2	6	29	60	3
Kauppakirjoista löytyivät kaikki tarvittavat tiedot n=64		2	26	72	
Kaupanteon yhteydessä sain tiedot jatkotoimenpiteistä n=62	2	2	29	64	3

Vastaajista kahdeksalla prosentilla ostotarjousmenettely ei ollut sujunut oikein, kun taas 89 prosentilla se oli mennyt moitteettomasti. Kauppakirjoista oli 98 prosentilla vastaajista löytynyt kaikki tarvittavat tiedot, kun kahdella prosentilla oli ollut kauppakirjoissa puutteita. Jatkotoimenpiteistä oli informoitu 93 prosenttia vastaajista, kun taas neljä prosenttia koki saaneensa puutteellisia tietoja aiheesta. Kolme prosenttia vastasi "en osaa sanoa" väittämiin "ostotarjousmenettely sujui mielestäni oikein" ja "kaupanteon yhteydessä sain tiedot jatkotoimenpiteistä".

9.6 Välittäjä

TAULUKKO 7. Välittäjä

Väittämä	Välittäjä				
	täysin eri mieltä	eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä	en osaa sanoa
	%	%	%	%	%
Välittäjä oli asianmukainen n=66	2	6	18	74	
Välittäjä saapui ajoissa näyttöihin n=64	2	2	12	83	2
Välittäjä osasi kertoa kohteista n=65		8	41	51	
Välittäjästä jäi ammattitaitoinen mielikuva n=65	3	3	34	60	
Välittäjä tuki päätöksenteossa n=64	5	9	34	44	8
Välittäjä ei painostanut tekemään ostopäätöstä n=65	1	5	23	71	
Välittäjä täytti tiedonantovelvollisuutensa n=64	5	5	22	65	3

Välittäjä osiossa suurin osa vastauksista oli positiivisia, mutta jokainen väittämä oli saanut myös negatiivisia vastauksia. Negatiivisien vastauksien määrä jokaisessa väittämässä on alle kymmenen prosentin luokkaa, lukuun ottamatta ”välittäjä tuki päätöksenteossa”, jossa prosenttiluku on 14. ”En osaa sanoa” vastauksia olivat saaneet väittämät ”välittäjä tuki päätöksenteossa”, ”välittäjä saapui ajoissa näyttöihin” sekä ”välittäjä täytti tiedonantovelvollisuutensa”.

9.7 Kaupanteon jälkeinen aika

TAULUKKO 8. Kaupanteon jälkeinen aika

Väittämä	Kaupanteon jälkeinen aika				
	täysin eri mieltä	eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä	en osaa sanoa
	%	%	%	%	%
Omistusoikeus siirtyi ongelmitta n=65	2	3	20	74	1
Kuntotarkastus/kosteusmittaus on pitänyt paikkansa n=37			30	62	8
Tarpeiston suhteen ei erimielisyyksiä kaupanteon jälkeen n=59		7	22	71	

Vain viidellä prosentilla vastaajista oli ollut ongelmia omistusoikeuden siirtymisessä, eli 94 prosentilla vastaajista se oli siirtynyt ongelmitta. Tarpeiston suhteen ongelmia oli esiintynyt seitsemällä prosentilla vastaajista, ja lopuilla 93 prosentilla tarpeiston suhteen kaikki oli mennyt hyvin. Kuntotarkastukset/kosteusmittaukset olivat pitäneet paikkansa 92 prosentilla vastaajista, ainoastaan kahdeksan prosenttia vastasi ”en osaa sanoa” väittämään. Kukaan vastaajista ei ollut eri mieltä edellä mainitun väittämän kanssa.

9.8 Tyytyväisyys ostoprosessiin kokonaisuutena

TAULUKKO 9. Tyytyväisyys ostoprosessiin kokonaisuutena

Väittäjä	Tyytyväisyys ostoprosessiin kokonaisuutena				
	täysin eri mieltä	eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä	en osaa sanoa
	%	%	%	%	%
Odotukseni täyttyivät saamani palvelun suhteen n=65		3	31	66	
Ostoprosessi sujui mutkattomasti n=64	2	2	26	70	
Voisin suositella palvelua tuttavilleni n=65	1	6	25	63	5

88 prosenttia vastanneista suosittelisi palvelua tuttavilleen, ainoastaan 7 prosenttia ei toimisi suosittelijana. Luvut ovat samaa luokkaa väittämän "ostoprosessi sujui mutkattomasti" kohdalla. Palvelu täytti odotukset 97 prosentilla vastaajista, loput kolme prosenttia olivat eri mieltä väittämän kanssa. Kaikki väittämien vastaukset yhteen taulukkoon koottuna löytyy liitteistä, ks. LIITE 5.

9.9 Pisteytetyt prosenttiosuudet

Vaihtoehtojen "täysin eri mieltä ja eri mieltä" tulosten ero on hyvin pieni. Jotta tuloksia voisi ymmärtää paremmin, annetaan näille numeroarvot. Kertomalla prosenttiosuudet näillä luvuilla nähdään, kummalla on suurempi merkitys, 2 % "täysin eri mieltä"-vastauksilla, vai 5 % "eri mieltä"-vastauksilla. Taulukkoon on merkitty eri värillä kohdat, joissa "täysin eri mieltä" ja "eri mieltä" ovat saaneet muita isommat pistemäärät.

TAULUKKO 10. Pisteytetyt arvot

Väittäjä	täysin eri mieltä %*1,5	eri mieltä %*1,25
1.1 Opkk:n ilmoituksissa tiedot olivat oikeita		8,75
2.1 Valotaululla päivitetty tiedot kohteista		13,75
3.1 Saamassani esitteessä tiedot olivat oikeita		25
4. Toimisto oli siisti	3	
5. Toimisto oli viihtyisä	3	3,75
6. Välittäjään sai helposti yhteyden	4,5	3,75
7.1 Välittäjä soitti pian takaisin, jos ei vastannut puhelimeen		3,75
8.2 Sain vastauksen sähköpostiini lyhyellä viiveellä		6,25
9. Sopiva näyttöaika löytyi helposti		2,5
10. Näytön aikana sain tarpeeksi lisätietoja kohteesta	3	7,5
11. Näyttö oli asiallinen		7
12. Näytössä ei häiriötekijöitä		
13. Ostotarjousmenettely sujui mielestäni oikein	3	7,5
14. Kaupakirjoista löytyivät kaikki tarvittavat tiedot		2,5
15. Kaupanteon yhteydessä sain tiedot jatkotoimenpiteistä	3	2,5
16. Välittäjä oli asianmukainen	3	7,5
17. Välittäjä saapui ajoissa näyttöihin	3	2,5
18. Välittäjä osasi kertoa kohteista		10
19. Välittäjästä jäi ammattitaitoinen mielikuva	4,5	3,75
20. Välittäjä tuki päätöksenteossa	7,5	11,25
21. Välittäjä ei painostanut tekemään ostopäätöstä	1,5	6,25
22. Välittäjä täytti tiedonantovelvollisuutensa	7,5	6,25

23. Omistusoikeus siirtyi ongelmitta	2	3,75
24. Kuntotarkastus/kosteusmittaus on pitänyt paikkansa		
25. Tarpeiston suhteen ei erimielisyyksiä kaupanteon jälkeen		8,75
26. Odotukseni täyttyivät saamani palvelun suhteen		3,75
27. Ostoprosessi sujui mutkattomasti	2	2,5
28. Voisin suositella palvelua tuttavilleni	1,5	7,5

Eniten pisteitä saaneita väittämiä ovat "välittäjään sai helposti yhteyden", "välittäjästä jäi ammattitaitoinen mielikuva", "välittäjä täytti tiedonantovelvollisuutensa", "välittäjä osasi kertoa kohteista", "saamassani esitteessä tiedot oikeita", "valotaululla päivitetty tiedot kohteista" ja "tarpeiston suhteen ei erimielisyyksiä kaupanteon jälkeen.

Väittämien "Näytössä ei häiriötekijöitä" ja "kuntotarkastus/kosteusmittaus on pitänyt paikkansa" suhteen kukaan vastanneista ei ole ollut eri mieltä. Suuri osa väittämistä sai eniten "täysin samaa mieltä" vastauksia, mikä kertoo siitä että suurin osa asiakkaista on ollut tyytyväisiä saamaansa palveluun.

9.10 Vapaamuotoinen palaute

Vapaamuotoista palautetta saatiin myös jonkin verran. Positiivisia kommentteja palvelusta tuli useampia kymmeniä, mutta myös rakentavaa palautettakin oli osalla vastaajista.

- Kaikki sujui hyvin, välittäjä mukava ja oli ostajien puolella.
- Kaikki sujui hyvin, voisin suositella palvelua tuttavilleni.
- Tyytyväisiä ollaan.
- Tyytyväinen välittäjään, oli palvelualtis.
- Ensikertalaisille välittäjä neuvoi hyvin mitä kaikkea pitää ottaa huomioon.
- Asianmukainen, miellyttävä, ja joustava palvelu.

- Yllättävän hyvin ja rauhallisesti meni kaikki.
- Kehuja välittäjälle!
- Meni hyvin ja nopeasti, välittäjä neuvoi vielä laina-asioissakin.

- Isännöitsijätodistuksessa aluksi puutteita, osa tiedoista vasta myöhemmin tietoon.
- Isännöitsijätodistuksessa virheellinen tieto osakkeeseen kohdistuvasta velasta.
- Asiakasta pitäisi kunnioittaa, samoin myyjää. Välittäjä ei olisi saanut ajatella omaa etua.
- Kaupanteko venyi ulkopuolisten asioiden takia (välittäjä arvioi ajan lyhemmäksi).
- Välittäjä vähätteli omaa vastuutansa (oli kertonut jonkun asian väärin, tämän vuoksi ostajalle lisäkuluja).
- Ei toteutuneita kauppahintoja alueelta, sen vuoksi ei pysty vertailemaan hintoja.
- Tarjousmenettelyssä häikkää, välittäjä ei kertonut kaikkea.
- Pettyneitä välittäjään. Välittäjä häselsi, meni asioiden edelle, ei tehnyt niin kuin pyydettiin, välittäjä jopa suuttui.
- Kaupanvahvistaja oli törkeä.
- Välittäjä huomioi vain toista näyttöön tullutta henkilöä.
- Kohteista saisi olla enemmän tietoja ja kuvia esillä.

Osalla vastaajista oli ollut puutteita isännöitsijätodistuksessa, ja joillakin kaupantekoon negatiivisesti oli vaikuttanut jotkin ulkopuoliset tekijät. Eniten negatiivista palautetta annettiin välittäjien käyttäytymisestä, välittäjä oli joko huomioinut vain toista asiakasta, tai sitten välittäjä oli muuten käyttäytynyt epäammattimaisesti. Kohteesta toivotaan enemmän kuvia ja tietoja nähtäväksi, sekä toteutuneita kauppahintoja alueelta, joiden avulla on helpompi päättää, mitä kohteesta kannattaisi tarjota.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yleisesti ottaen ostaja-asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vain muutamissa tapauksissa oltiin täysin eri mieltä positiivisten väittämien kanssa. Välittäjiä pidettiin asiallisina, ainoastaan seitsemän prosenttia vastanneista ei suosittelisi palvelua tuttavilleen.

Osaprosessit, joissa esiintyi puutteita, olivat välittäjän tavoittaminen, tiedottaminen sekä välittäjän ammattitaitoisuus. Kaikki nämä liittyvät jollakin tapaa tiedottamiseen, joten tärkein kehitettävä osaprosessi on tiedottaminen.

Opkk:lla välittäjät koulutetaan ammattiin, mutta pienimuotoisempia koulutustilaisuuksia voitaisiin järjestää useammin. Välittäjän ammattitaitoa ei voida korostaa liikaa, välittäjällä pitää olla myös ajantasaiset tiedot alasta hallinnassa. Myös asiakastyyprien tuntemusta tarvitaan, jotta asiakkaita osataan lähestyä oikealla tavalla. Toinen asiakas voi tuntea tarmokkaan lähestymistavan tunkeilevana, toinen taas voi kokea hiljaisen välittäjän ammattitaidottomaksi. Välittäjien kannattaakin kiinnittää huomiota myös omiin toimintatapoihin, ei ainoastaan asiakkaan käytökseen.

Välittäjän tuki ostopäätöstä tehtäessä merkitsee eri asiakkaille eri asioita. Kaikki eivät välttämättä tarvitse ”tukea” ostopäätöksen tekemiseen, mutta joku voi tarvita vakuutteluja siitä että kohde on juuri se, mitä asiakkaat ovat olleet etsimässä. Asiakkaan tarpeiden selvittäminen on tukemista, sillä siten välittäjä osoittaa kiinnostusta asiakasta kohtaan ja tietää millaista kohdetta asiakas on etsimässä.

Tietojen puuttuminen kokonaan tai väärin tietojen luovuttaminen laskee välittömästi tyytyväisyyttä palvelun tasoon. Joissakin tapauksissa kauppakirjojen yhteydessä oli vanha isännöitsijätodistus, kumman syy lienee, välittäjän vai isännöintitoimiston. Välittäjän velvollisuuksiin luetaan päivitettyjen tietojen hankkiminen, joten välittäjän tehtäviin kuuluu hankkia ennen kaupantekoa päivitetty isännöitsijätodistus. Kohteesta tulee tietää kaikki koska kyseessä on elämän suurin ostopäätös. Myyjätkään eivät välttämättä tiedä kaikkea omasta kiinteistöstään, mutta välittäjän täytyy osata kysyä tietyt asiat, tarkistaa ne ja etsiä puuttuvat tiedot. Myytävän kohteen jokainen nurkka ja

varastotila kannattaa tarkistaa, sillä pienestäkin remontista voi tulla tuoreelle kodin omistajalle useiden satojen, ehkäpä jopa tuhansien euron lasku. Eräässä tapauksessa huoneiston varastotilaa ei ollut näytetty esittelyn yhteydessä. Kaupanteon jälkeen ostaja huomasi varaston olevan erittäin huonossa kunnossa, ja se vaati korjausta lattiasta kattoon. Asiakkaalle koitui varaston korjaamisesta muutaman sadan euron lasku, sekä ylimääräistä työtä.

Välittäjät tekevät pitkiä päiviä ja käyvät näytöillä myös viikonloppuisin. Ehkä tämän takia oletetaan, että välittäjät vastaavat aina puhelimeen tai vastaavat sähköpostiin hetken kuluttua sen lähettämisestä. Sähköpostiin vastaamista voitaisiin nopeuttaa lisäämällä sähköposti kaikille välittäjille kännykkään. Tällä tavoin välittäjät pääsisivät sähköpostiin käsiksi missä tahansa.

Positiivisia tutkimustuloksia voitaisiin hyödyntää esimerkiksi ilmoituksissa, joita Kaleva-lehdessä on viikoittain. Ilmoituksen yhteyteen voisi laittaa huomautus ”88 % kyselyyn vastanneesta ostaja-asiakkaasta suosittelee palveluamme tuttavilleen”, ja alareunaan teksti *68 kyselyyn vastannutta ostaja-asiakasta (tammi-huhtikuu 2011)

Esimerkiksi näin:



*68 kyselyyn vastannutta ostaja-asiakasta (tammi-huhtikuu 2011)

KUVA 5: Verkko-Kaleva, hakupäivä 11.5.2011

11 POHDINTA

Olen tyytyväinen että valitsin tutkimustavaksi tilastollisen tutkimuksen. Kyselylomakkeeseen olisi voinut tehdä muutaman korjauksen, mutta sen huomasin vasta kyselyiden aloittamisen jälkeen. Likertin asteikon käyttäminen lomakkeessa oli hyvä idea, mutta väittämiä olisi saanut olla kymmenen vähemmän. Osa vastaajista turhautui kysymysten määrään, vaikka ajallisesti siinä ei mennyt kovinkaan kauaa. Vastausprosentti oli mielestäni hyvä, uskon että en olisi saanut näin paljon vastauksia jos en olisi tehnyt kyselyä puhelimitse. Kyselylomakkeita ei välttämättä olisi tarvinnut lähettää etukäteen, sillä suurin osa jätti ne huomiotta.

Vastaajat, jotka olivat saaneet virheellistä tietoa kohteesta, pitivät väärää informaatiota isännöitsijöiden syynä. Heidän mukaan välittäjien ei kuulukaan tietää kohteista aivan kaikkea, vaan ostajien itse täytyy osata ottaa asioista selvää. Toisaalta kohteista toivottiin enemmän kuvia ja tietoja saataville, esimerkiksi Internetiin.

Osa vastaajista perusteli valintansa, vaikka sitä ei pyydetty, mutta perustelujen jälkeen he silti antoivat päinvastaisen vastauksen. Kyselyn tekijä ei saa johdatella vastaajia, joten oikeanlaisen vastauksen saamiseksi ei saanut esittää parempia vaihtoehtoja vastaajalle.

Suurin osa vastaajista oli naisia, miehet uskalsivat kieltäytyä useammin kyselyyn osallistumisesta. Tämäkin on voinut vaikuttaa tuloksiin. Osalla kieltäytyneistä saattoi olla eniten aihetta palvelun antamiseen, mutta sitä ei voi tietää.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyö on mielestäni onnistunut ja olen ylittänyt itseni monta kertaa tämän tutkimuksen aikana. Kokonaisuus on mielestäni yhtenäinen, vaikka jonkinlaista vuoropuhelua kiinteistövälityksen kautta olisi voinut käydä enemmän viitekehyksessä. Opinnäytetyö ja työelämä kohtaavat mielestäni hyvin, sillä tässä opinnäytetyössä käsitellään kiinteistövälittäjien perustietoja alasta. Tehdessäni tätä tutkimusta, olen itsekkin oppinut uusia asioita alasta, ja voisin mielestäni hyvin hakeutua kiinteistövälitysalalle tämän jälkeen.

LÄHTEET

- Bergström, S & Leppänen, A. 2007. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita
- European Journal Of Marketing 30,1: Servqual: review, critique, research agenda 1995. Hakupäivä 11.5.2011,
<http://webdb.ucs.ed.ac.uk/operations/honsqm/articles/ServqualButtle.pdf>
- Finlex 2011a. Hakupäivä 8.2.2011. Asuntokauppalaki 23.9.1994/843,
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>
- Finlex 2011b. Hakupäivä 8.2.2011. Asuntokauppalaki 23.9.1994/843,
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>
- Finlex 2011c. Hakupäivä 8.2.2011. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503,
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080503>
- Hannus, J. 1994. Prosessijohtaminen: Ydinprosessien uudistuminen ja yrityksen suorituskyky. Jyväskylä: Gummerus
- Haulos, S. Nevala, T. Palo, M. Siren, M. 2010. Kiinteistövälittäjän käsikirja. Helsinki: Yliopistopaino
- Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen - oivaltamisen kautta tuloksiin. Helsinki: Edita
- Hyvä välitystapa 2011a. Hakupäivä 3.2.2011,
http://www.hyvavalitystapa.fi/files/hyvan_valitystavan_ohje.pdf
- Hyvä välitystapa 2011b. Hakupäivä 7.2011,
http://www.hyvavalitystapa.fi/files/hyvan_valitystavan_ohje.pdf
- Hyvä välitystapa 2011c. Hakupäivä 7.2011,
http://www.hyvavalitystapa.fi/files/hyvan_valitystavan_ohje.pdf
- Hänninen, K. 2011. Amatööri asuntovälittäjänä: "Pöyristyttäviä tapauksia". Hakupäivä 6.4.2011,

<http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/etusivu/uutinen.jsp?oid=2011015506>

1

Jormakka, T. Toimitusjohtaja, Oulun Op-kiinteistökeskus. 2011. Haastattelu 22.2.2011

Kaleva 2011. Hakupäivä 5.4.2011, <http://www.kaleva.fi/uutiset/pohjois-suomi/ikaantyminen-toi-taajamaan/894964>

Keskuskauppakamari 2011. Hakupäivä 11.5.2011, <http://www.keskuskauppakamari.fi/Tutkinnot-ja-kokeet/LKV-koe>

Kiinteistöalan koulutuskeskus ja säätiö 2011a. Hakupäivä 23.3.2011, <http://www.kiinko.fi/ajankohtaista/uutiset/asuntokaupan-kuntotarkastajat-akk-uusivat-patevyyksiaan>

Kiinteistöalan koulutuskeskus ja säätiö 2011b. Hakupäivä 23.3.2011, <http://www.kiinko.fi/ajankohtaista/uutiset/tutkimus-isannoinnilta-halutaan-asumispalveluiden-koordinointia>

Kiinteistöväälitysalan keskusliito Ry 2010a. Hakupäivä 11.5.2011, http://www.kvkl.fi/kiinteistonvalitys_1.html

Kiinteistöväälitysalan keskusliito Ry 2010b. Hakupäivä 11.5.2011, <http://www.kvkl.fi/lehdistotiedotteet.html.139.html>

Korhonen, R. 2008. Kiinteistövälittäjä unohti asiakkaansa. Hakupäivä 6.4.2011, <http://www.talouselama.fi/uutiset/article169360.ece>

Korkeamäki, A., Lindström, P., Ryhänen, T., Saukkonen, M., Selinheimo, R. 2002. Asiakasmarkkinointi. Porvoo: WSOY

Kohdistamiskone B2B 2011. Hakupäivä 23.3.2011, <http://profinderb2b.fonecta.com/>

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: Ideasta käytäntöön. Helsinki: Suomen Laatu keskus Koulutuspalvelut Oy

Lehtinen, J. 1986. Palvelujen laatupainotteinen markkinointi. Espoo: Weilin+Göös

Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Helsinki: WSOY

Miettinen, L. 2009. Kiinteistönvälittäjä laskutti melkein tonnin, vaikka kämpä jäi myymättä. Hakupäivä 6.4.2011, <http://kuningaskuluttaja.yle.fi/node/2374>

Parantainen, J. 2007. Tuoteistaminen- Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum Media Oy

Research methods, knowledge base 2006. Hakupäivä 10.5.2011, <http://www.socialresearchmethods.net/kb/scallik.php>

Rope, T. 2003. Onnistu myynnissä. Juva: WSOY

Työharjoittelu 2010, 1.6.2010

VTT 2010. Hakupäivä 9.2.2011, <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2002/T2125.pdf>

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?Keuruu: Otava

Ylikoski, T. Järvinen, R. Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu: Menestystekijä finanssialalla. Helsinki: FINVA Oy

LIITTEET

Oulun Op-kiinteistökeskuksen kautta kiinteistöjen ja osakkeiden ostajille tullaan tekemään asiakastytyväisyyskysely PUHELIMITSE viikkojen 17 ja 18 aikana. Tässä Teille kysymykset paperisena versiona jotta voitte tutustua niihin etukäteen. Voitte rastita oikean vaihtoehdon valmiiksi nopeuttamaan vastaamista puhelinkyselyn aikana. TEIDÄN EI TARVITSE LÄHETTÄÄ KYSELYLOMAKETTA TAKAISIN.

Väitteet koostuvat yhdeksästä eri aihepiiristä: markkinointimateriaalit, toimisto, välittäjän tavoittaminen, näyttö, tarjousmenettely, kaupanteko, välittäjä, kaupanteon jälkeinen aika ja tyytyväisyys ostoprosessiin kokonaisuutena. Ensiksi kysytään taustatiedot jossa kysymyksen vaihtoehdoista valitaan toinen:

1. Ostitteko kiinteistön vai osakehuoneiston?
2. Tehtiinkö kohteeseen kuntotarkastus vai kosteusmittaus?

Seuraaviin väittämiin vastataan joko numeroasteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä 3=samaa mieltä 4=täysin samaa mieltä 5=en osaa sanoa) TAI kyllä/ei. Vastausvaihtoehdot löytyvät väittämien perästä.

Markkinointimateriaalit

- | | |
|--|-----------|
| 1. Etsin vaihtoehtoja Opkk:n lehti-ilmoituksista | kyllä/ei |
| 1.2 Opkk:n ilmoituksissa tiedot olivat oikeita | 1 2 3 4 5 |
| 2. Kävin tutkimassa Opkk:n ikkunassa olevaa valotaulua | kyllä/ei |
| 2.2 Valotaululla päivitetty tiedot kohteista | 1 2 3 4 5 |
| 3. Sain esitteen itselleni (näytön yhteydessä tai toimistolta) | kyllä/ei |
| 3.1 Saamassani esitteessä tiedot olivat oikeita | 1 2 3 4 5 |

Toimisto

- | | |
|--|-----------|
| 4. Toimisto oli siisti (esim. Kaupanteon yhteydessä) | 1 2 3 4 5 |
| 5. Toimisto oli viihtyisä | 1 2 3 4 5 |

Välittäjän tavoittaminen

- | | |
|---|-----------|
| 6. Välittäjään sai helposti yhteyden | 1 2 3 4 5 |
| 7. Otin välittäjään yhteyden puhelimitse | kyllä/ei |
| 7.1 Välittäjä soitti pian takaisin, jos ei vastannut puhelimeen | 1 2 3 4 5 |
| 8. Lähetin sähköpostia välittäjälle | kyllä/ei |
| 8.2 Sain vastauksen sähköpostiini lyhyellä viiveellä | 1 2 3 4 5 |

Näyttö

- | | |
|--|-----------|
| 9. Sopiva näyttöaika löytyi helposti | 1 2 3 4 5 |
| 10. Näytön aikana sain tarpeeksi lisätietoja kohteesta | 1 2 3 4 5 |

- | | |
|---------------------------------|-----------|
| 11. Näyttö oli asiallinen | 1 2 3 4 5 |
| 12. Näytössä ei häiriötekijöitä | 1 2 3 4 5 |

Tarjousmenettely

- | | |
|--|-----------|
| 13. Ostotarjousmenettely sujui mielestäni oikein | 1 2 3 4 5 |
|--|-----------|

Kaupanteko

- | | |
|---|-----------|
| 14. Kauppakirjoista löytyivät kaikki tarvittavat tiedot | 1 2 3 4 5 |
| 15. Kaupanteon yhteydessä sain tiedot jatkotoimenpiteistä | 1 2 3 4 5 |

Välittäjä

- | | |
|---|-----------|
| 16. Välittäjä oli asianmukainen | 1 2 3 4 5 |
| 17. Välittäjä saapui ajoissa näyttöihin | 1 2 3 4 5 |
| 18. Välittäjä osasi kertoa kohteista | 1 2 3 4 5 |
| 19. Välittäjästä jäi ammattitaitoinen mielikuva | 1 2 3 4 5 |
| 20. Välittäjä tuki päätöksenteossa | 1 2 3 4 5 |
| 21. Välittäjä ei painostanut tekemään ostopäätöstä | 1 2 3 4 5 |
| 22. Välittäjä täytti tiedonantovelvollisuutensa
(esim. putkiremontista kertominen) | 1 2 3 4 5 |

Kaupanteon jälkeinen aika

- | | |
|--|-----------|
| 23. Omistusoikeus siirtyi ongelmitta | 1 2 3 4 5 |
| 24. Kuntotarkastus/kosteusmittaus on pitänyt paikkansa | 1 2 3 4 5 |
| 25. Tarpeiston suhteen ei erimielisyyksiä kaupanteon jälkeen | 1 2 3 4 5 |

Ostoprosessi kokonaisuudessaan

- | | |
|--|-----------|
| 26. Odotukseni täyttyivät saamani palvelun suhteen | 1 2 3 4 5 |
| 27. Ostoprosessi sujui mutkattomasti | 1 2 3 4 5 |
| 28. Voisin suositella palvelua tuttavilleni | 1 2 3 4 5 |

Vapaamuotoinen palaute:

Kiitos vaivannäöstänne ja ajastanne!

Asuntokauppa 26.5.2008 9:34

Kiinteistövälittäjä unohti asiakkaansa

Riitta Korhonen

Kiinteistövälittäjien ammattitaito on surkeaa, välittäjät suhtautuvat asiakkaisiinsa välinpitämättömästi eivätkä hallitse alkeellisimpia myyntitaitoja. Kaiken huipuksi välittäjät eivät pidä asiakkaidensa puolia, vaan ovat valmiita laskemaan asunnon hintaa jo yhdellä kysymyksellä ilman, että asiakas oli millään tavalla sitoutunut kauppaan. Tämä käy ilmi Devexit Oy:n tekemästä tutkimuksessa.

Yritys tutki pääkaupunkiseudulla 74 asunnonnäyttöä koeosto eli *mystery shopper* -menetelmällä. Mystery shopper on erityisesti Yhdysvalloissa suosittu menetelmä, jossa koeostajat testaavat myyjien ammattitaitoa sovittujen kriteerien mukaan.

Kiinteistövälittäjien ammattitaitoa koeostajat testasivat 14 eri kriteerin avulla. Näitä olivat muun muassa välittäjän täsmällisyys, kyky synnyttää luottamusta sekä materiaalien taso. Tulokset olivat kautta linjan surkeita.

Välinpitämätöntä nököttämistä

Useimmat välittäjät suhtautuivat näyttöön tuleviin välinpitämättömästi. Alle puolet vaivautui tervehtimään niin, että pystyi samalla rekisteröimään tulijan nimen. Vain kuusi prosenttia selvitti, miten tosissaan asiakkaat olivat liikkeellä. Jatkotoimenpiteistä sopiminen kiinnostaa joka viidettä välittäjää.

”Myyntityön perusasiat ovat hämmästyttävän huonosti hallinnassa”, Devexit Oy:n toimitusjohtaja Jouni K. Päivölä sanoo.

Päivölän mukaan kiinteistövälittäjiä näyttää ohjaavan tieto siitä, että jokainen asunto menee kaupaksi joskus. Näin ollen välittäjät eivät ole kiinnostuneita rakentamaan pitkäjänteistä asiakassalkkua. Kuitenkin minimissään 250–300 asiakkaan aktiivinen rekisteri takaisi hyvän kanta-asiakaskannan.

Välittäjillä tuntui olevan myös maaginen kyky päätellä, kuka sisään tulevista oli päiväkävelyllä ja kuka todellinen ostaja. Vain neljännes yritti ylipäättään solmia asiakkaisiinsa hyvää kontaktia.

Hinta putoaa helpolla

Suurin osa tutkituista välittäjistä oli valmis melko helposti tinkimään toimeksiantajan kanssa sovitusta hinnasta.

”Asiakkaan yksikin huomautus korkeasta hinnasta saattoi pudottaa hintaa asiakkaan vuoden nettopalkka verran”, Päivölä kuvaa. Vain 38 prosenttia

välittäjistä osasi käsitellä asiakkaan hintavastaväitteitä ammattitaitoisesti. Varsin moni ilmoitti heti suuruusluokan, joka hinnasta voidaan tinkiä.

Joka kolmas välittäjä tuli näytölle myöhässä tai yhtä aikaa ensimmäisten asiakkaiden kanssa. Tutkituista 17 prosenttia olisi jäänyt luokalle pelkän ulkoisen olemuksensa perusteella.

Vain kohteet olivat tutkituissa näytöissä merkitty varsin hyvin.

Asiakkaan kysymyksistä selvisi tyydyttävästi alle puolet tutkituista. Yllättävän moni tuntui olevan ”tuuraamassa kollegaansa” tai ”ensimmäistä kertaa tällä seudulla”. Yksinkertaisiin kysymyksiin esimerkiksi parkkipaikkojen sijainnista ei osattu vastata

Kiire ei selitä huonoja tuloksia. Välittäjällä on yleensä 3–4 näyttöä päivässä. Koeostajien käymillä näytöillä oli keskimäärin 3,5 asiakasta.

”Alalla olisi helppo erottua. Yritysten myyntikäyttäytyminen on hyvin samankaltaista. Yksikään yritys ei ole tuotteistanut materiaaliaan niin, että erottuisi”, Päivölä kummeksuu.

Asunnonostajan nöyryytyksen ABC

A. Sairaalan muovihatut jalkoihin

Asunnonostaja nöyrytyy kummasti yrittäessään taiteilla muovihattuja jalkoihinsa ahtaassa eteisessä. Kuka kehittäisi helposti jalkaan työnnettävät sandaalit?

B. Kukahan täällä on välittäjä?

Välittäjä lymyilee keittiössä, ei tervehdi, ei hae kontaktia. ”Tuo nyt ainakaan tätä asuntoa osta” -asenne paistaa läpi.

C. Kopion kopion kopio

Isännöitsijäntodistukset loppuivat jo mutta tässä on kopio pohjapiirroksista.

(Talouselämä 2008, hakupäivä 6.4.2011)

Kiinteistönvälittäjä laskutti melkein tonnin, vaikka kämppä jäi myymättä

Kirjoittanut kk_toimitus To, 16/04/2009 - 21:30

Perinteisesti asunnon välityksestä on selvinnyt ilman maksuja, jos kauppaa ei synny. Oululainen asiakas tyrmistyi, kun myymättä jäänyt asunto poiki liki tonnin laskun.

Oululainen **Seppo Vuolijoki** päätti myydä yksiönsä viime kesänä.

Paikallisen

välitystoimiston tarjous kuulosti todella houkuttelevalta. Jos kauppaan johtavaa tarjousta ei synny 50 päivän sisällä, niin palkkiotakaan ei peritä.

Kauppaa ei kuitenkaan syntynyt myöhemminkään. Yllätys oli kuitenkin kova, kun viitisen kuukautta sopimuksen päättymisen jälkeen Vuolijoen postiluukku kolahti. Kiinteistönvälittäjä vaati 995 euron korvausta vaivannäöstään.

Välityssopimusta tarkemmin tutkittuaan Vuolijoki huomasi, että paperiin oli todellakin kirjattu pienellä prántillä mahdollisuus 995 euron kuluveloitukseen ”ilmoituskustannuksista ja hallintokuluista”. Se jäi Vuolijoelta sopimusta tehtäessä lukematta.

- Ei ollut lukulaseja mukana, sanoo Vuolijoki, joka tuntee tulleen jymäytetyksi.
- En olisi missään tapauksessa pannut tähän sopimukseen nimeä, jos tämä klausuuli olisi minulle avattu.

Mutta olisihan kustannuspommipykälän pitänyt ilmetä ilman lukemistakin. Hyvä välitystapa vaatii, että sopimus pitää käydä läpi suullisesti. Näin Vuolijoen mukaan ei kuitenkaan tehty.

Tässä tapauksessa kiinteistönvälittäjänä toimi Oulun Asuntomarkkinat –niminen välittäjä, jolta emme saaneet haastattelua. Johtoportaalle edustaja kuitenkin kiistää, että sopimuksen suullinen läpikäynti olisi sivuutettu. Sanaa vastassa on siis toinen sana.

Paperikulut veloitetaan

Liki tonnin laskutus ilman kauppaa kuulostaa kuitenkin sen verran kummalta, että päätimme ottaa selvää, onko moinen yleinenkin tapa. Kysehan ei nyt ollut tilanteesta, jossa myyjä olisi hylännyt täyttä pyyntihintaa vastaavan tarjouksen.

Selvisi, että välittäjien kulupolitiikka ei liiku ainakaan tonniliinjalla yleisesti. Pakollisiin asiapapereihin liittyviä kuluja saatetaan kuitenkin veloittaa, jos kauppa ei käy – ja tästä pitää tietenkin sopia etukäteen.

- Jos kyse on osakekaupasta, niin silloin lakisääteiset paperit tilataan isännöitsijältä. 50 - 100 euroa, sillä välillä nämä kulut ovat, sanoo myyntipäällikkö **Eija Tyybäkinoja** Huoneistokeskuksen Oulun konttorista.

Toimitusjohtaja **Timo Jormakka** Oulun OP-Kiinteistökeskuksesta toteaa, että viime aikoina vastaavia kuluja ei ole juuri peritty kaupan jädessä syntymättä, mutta tilanne voi muuttua.

-Nyt markkinatilanne on hiukan haastavampi ja on enemmän sellaisia kohteita, jotka eivät välttämättä mene kaupaksi, sanoo Jormakka.

- Kyllä nyt täytyy tarkkaan miettiä, että nyt siirryttäisiin siihen vanhaan käytäntöön, että asiakkaalta perittäisiin asiakirjakulut, jos kauppaa ei synny.

Moni muukin välittäjä oli halukas perimään asiakirjakulut kaupan jäädessä väliin myyjästä riippumattomasta syystä, mutta löytyi niitäkin, jotka toimivat nollalinjalla. Kiinteistömaailma tosin suositteli välittäjilleen puolitoista vuotta sitten, että nämä pyrkisivät sopimaan jopa 900 – 1200 euron kuluveloituksesta sellaisen tilanteen varalle, jossa kauppa jää syntymättä.

Kiinteistömaailman toimitusjohtajan **Tommi Rytkösen** mukaan tarkoitus on jakaa markkinointiin liittyvää kulumarkkinointia asiakkaan kanssa. Välittäjien kilpailu on kuitenkin pitänyt huolta siitä, että käytännössä vain ani harva Kiinteistömaailman välittäjä on pysynyt sopimaan isoista kuluveloituksista.

- Tavoite ei ole näköjään toteutunut, sanoo Rytkönen.

Kuluja jopa neljä tonnia

Oululainen Seppo Vuolijoki sai jättilaskustaan kuluerittelyn, jonka mukaan neljän kuukauden toimeksiantosopimus olisi aiheuttanut kiinteistönvälittäjälle peräti 4014 euron kulut.

Tästä summastahan kiinteistönvälittäjä Oulun Asuntomarkkinat tosin laskutti vain sopimuksen takaaman maksimin 995 euroa – kuulostaa äkkiväärään reilulta, mutta katsotaanpa numeroiden taakse tarkemmin.

Esimerkiksi lehti-ilmoituksen kappalekorvaukseksi välittäjä määrittelee 50 euroa maakuntalehdessä. Kyseinen välittäjä julkaisi maaliskuussa noin 13 senttiä korkean ilmoituksen neljällä palstalla, johon oli mahdutettu noin 50 kohdetta. Samankokoisen mainostilan samasta liitteestä saa tänä päivänä noin 350 eurolla ilman alennuksia.

Tällä matematiikalla kohteen keskikustannus on noin 7 euroa, vaikka välittäjä ynnäsi kuluja 50 euroa per laaki.

Nettimainonnastakin kuluja

Vuolijoen saaman erittelyn mukaan viidestä ja puolesta tuhannesta nettikävijästä on aiheutunut yli tonnin kustannus. Nettipalvelu Etuovi.comin tuoretta hinnastoa vasten summa vaikuttaa isolta vaikkakin teoriassa mahdolliselta.

Esimerkiksi Etuoven brändipalvelussa välitystoimisto saa rajoittamattoman määrän ilmoituksia noin 900 euron kuukausikululla.

Jos toimisto välittää vaikkapa 50 asuntoa, niin kustannus yhdestä asunnosta on vajaat pari kymppiä kuukaudessa. Vuolijoelle kuitenkin ilmoitettiin nettikävijäkuluja yli tonni neljän kuukauden sopimuksesta!

- Se aiheutti lähinnä huvitusta, sanoo Vuolijoki.

Esittelykuluja erittelyssä on 100 € yhdestä kerrasta, kilometrikorvaus on 2,5 euroa kilometri. Oulun Asuntomarkkinoiden edustaja antaa ymmärtää puhelimessa, että kululaskelma ei perustu ostohintoihin, eikä sen pidäkään, koska nyt tehdään bisnestä.

Joka tapauksessa veloitusperusteet on määritelty sopimuksessa näin: ”Mikäli toimeksianto ei johda kauppaan, toimeksiantaja suorittaa välittäjälle korvausta ilmoituskustannuksista ja hallintokuluista kuluja vastaavan määrän, kuitenkin enintään 995 euroa.”

Olennainen kysymys kuuluukin, mitä tarkoittaa ”kuluja vastaava määrä”? Kiistojen välttämiseksi ei liene pahitteeksi sopia veloitusperusteista mahdollisimman tarkasti.

Lauri Miettinen / TV1 Kuningaskuluttaja

(Kuningaskuluttaja 2009, hakupäivä 6.4.2011)

Amatööri asuntovälittäjänä: "Pöyristyttäviä tapauksia"

Lauantai 15.01.2011 klo 08:57

Suomessa häirii valtava määrä kouluttamattomia kiinteistönvälittäjiä. Amatöörivälittäjä voi olla iso riski.

Keskuskauppakamarin kokeesta valmistui viikolla taas 108 uutta LKV-pätevyyden saanutta kiinteistönvälittäjää. He parantavat tilannetta, mutta edelleen alalla toimii henkilöitä, joiden tempaukset saavat karvat pystyyn. Pelissä ovat suuret rahat ja isot tunteet.

Suomen Kiinteistönvälittäjäliiton (SKVL) toimitusjohtaja **Jaana Anttila-Kangas** ei myönnä suoraan, että ilman LKV-pätevyyttä toimiva välittäjä olisi vaara, mutta hälytyskellojen silloin ainakin soida pitäisi.

Etujärjestön johtaja antaa muutaman käytännön vinkin, miten ilman kolmea kovan kirjaimen yhdistelmää toimivaan välittäjätarjokkaaseen pitäisi suhtautua.

- Kannattaa tiedustella tapaa myydä ja pyytää hinta-arvio. Kyllä näistä pitäisi melko hyvin selvitä se, millainen osaaminen henkilöllä on.

Tätäkin tukevammalla pohjalla on, kun pyytää kilpailevan tarjouksen hyvämaineiselta, vakiintuneelta LKV-välittäjältä. Se varmistaa, ettei kodistaan joudu luopumaan alehintaan tai, että ostajalle välittyvät kaikki kohteeseen, rasitteisiin, kuntoon tai vaikkapa kaavoitukseen liittyvät olennaiset seikat.

Kiinteistöjen kaupassa myyjän vastuu ei pääty siihen, kun muuttokuorman perävalot katoavat entisen kodin pihapiiristä. Vioista tai puutteellisista tiedoista voi joutua riitelemään vielä viidenkin vuoden kuluttua.

Asunto-osakkeen kaupassa myyjän vastuu on hieman lyhyempi, mutta ei yhtään kevyempi.

Ostaja muuttaa, myyjä asuu yhä

Anttila-Kankaan tietoon tulee tapauksia, joita hän kutsuu pöyristyttäviksi. Yleisin ongelma on se, ettei välittäjä pidä kiinni siitä, mitä lupaa. Esimerkiksi ostajalle ja myyjälle kerrotaan eri asioita.

- Myyjälle kerrotaan, että ostaja tulee viikon kuluttua katsomaan asuntoa. Ostajalle luvataan, että kohde on silloin vapaa. Kun ostaja tulee tavaroineen, myyjä ei olekaan muuttanut pois.

Esimerkki ei ole Anttila-Kankaan mukaan hatusta repäisty, vaan totisinta totta.

Välittäjät käyvät niin kovaa kisaa "diileistä", että mutkat vedetään suoriksi.

Myös ostotarjousten vastaanottamisessa on usein puutteita. Tyypillistä on sekin, ettei kohteen tietoja ole selvitetty riittävästi. Myydään siis sikaa säkissä.

Liike kiinni, uusi auki

Kiinteistönvälitykseen ja asunto-osakkeiden kauppaan liittyvät valitukset hoitaa Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Ylitarkastaja **Vilppu Elovaara** jakaa valitukset karkeasti näin: tiedonantovelvoite, tarjousmenettely ja tarjousprosessi. Niistä kaksi jälkimmäistä kattaa lähes puolet valituksista.

Valituksia virasto vastaanottaa 50-70 vuodessa.

Elovaara myöntää, että kiinteistönvälitykseen liittyy niin vakavia ongelmia, että valituksiin joudutaan viranomaismenettelyllä puuttumaan. Menettely on kolmeportainen: varoitus, liikkeen määräaikainen sulkeminen ja kokonaan rekisteristä poistaminen.

Määräaikaisiin sulkemisiin Elovaaran kymmenvuotisen uran aikana on jouduttu menemään vain muutaman kerran, mutta tavallisempaa on, että liike poistuu kokonaan rekisteristä.

Ja silloin poistaja on usein liikkeenharjoittaja eikä viranomainen.

- Joskus käy niin, että samat henkilöt aloittavat nopeasti uudelleen toiminnan toisella yhtiönimellä.

Vanhassa vara parempi

Anttila-Kangas Kiinteistönvälittäjäliitosta korostaa, että oman kodin tai kesämökin myyminen on luottamusbisnestä, eikä siihen kannata lähteä, jos vähänkin tuntuu siltä, että yhteistyö hiertää.

Vaikka LKV-pätevyys on alan laatustandardi, Anttila-Kangas huomauttaa, ettei se takaa välttämättä kaupan onnistumista.

- Vastavalmistunut LKV-välittäjä osaa etsiä tietoa oikeasta paikasta. Se on kuin ajokortti, mutta ei takaa ajotaitoa.

- Alalla toimii myös kymmenittäin sellaisia henkilöitä, joilla on vahvan käytännön kokemuksen ja muiden koulutusten tuoma osaaminen välittämiseen.

Laki sanoo, että välittäjällä on oltava ”riittävä” koulutus, mutta ei määrittele tarkemmin, millainen koulutuksen on oltava. SKVL selvitti vuonna 2008 jäsenistönsä koulutustaustoja. Yleisin oli merkonomin tai tradenomin tutkinto.

- Väkeä oli joka lähtöön kansakoulupohjasta tohtorin opintoihin.

SKVL:ssä on yli 400 jäsenyritystä ja niissä noin tuhat välittäjää. Heistä 60 prosentilla on LKV-pätevyys.

Kiinteistönvälitystoimistossa pitää olla kuitenkin aina ainakin yksi LKV-välittäjä. SKVL liputtaa voimakkaasti LKV-tutkinnon puolesta.

- Ongelma on sekin, että kun ei ole pätevyysvaatimuksia, ala ei kiinnosta nuoria ja sen imago kärsii.

LKV- koe ei ole läpihuutojuttu. Viikolla järjestettyyn tenttiin osallistui 312 henkilöä, joista 37 prosenttia läpäisi koitoksen.

Välittäjälautakunnan sihteeri **Anne Horttanainen** pitää osallistujamäärää pienenä. Alalla on nimittäin käynnissä keskustelu siitä, että tulevaisuudessa kaikilta kiinteistönvälittäjiltä edellytettäisiin LKV-pätevyyttä.

Kari Hänninen

(Kauppalehti 2011, hakupäivä 6.4.2011)

Väittäjä	täysin eri mieltä %	eri mieltä %	samaa mieltä %	täysin samaa mieltä %	en osaa sanoa %
1.1 Opkk:n ilmoituksissa tiedot olivat oikeita		6	27	67	
2.1 Valotaululla päivitetty tiedot kohteista		11	45	22	22
3.1 Saamassani esitteessä tiedot olivat oikeita		16	35	49	
4. Toimisto oli siisti	2		9	87	2
5. Toimisto oli viihtyisä	2	2	39	52	5
6. Välittäjään sai helposti yhteyden	3	3	26	65	3
7.1 Välittäjä soitti pian takaisin, jos ei vastannut puhelimeen		3	23	71	3
8.2 Sain vastauksen sähköpostiini lyhyellä viiveellä		5	23	65	7
9. Sopiva näyttöaika löytyi helposti		2	11	84	3
10. Näytön aikana sain tarpeeksi lisätietoja kohteesta	2	6	42	50	
11. Näyttö oli asiallinen		7	24	69	
12. Näytössä ei häiriötekijöitä			23	77	
13. Ostotarjousmenettely sujui mielestäni oikein	2	6	29	60	3
14. Kaupparjoista löytyivät kaikki tarvittavat tiedot		2	26	72	
15. Kaupanteon yhteydessä sain tiedot jatkotoimenpiteistä	2	2	29	64	3
16. Välittäjä oli asianmukainen	2	6	18	74	
17. Välittäjä saapui ajoissa näyttöihin	2	2	12	83	2
18. Välittäjä osasi kertoa kohteista		8	41	51	
19. Välittäjästä jäi ammattitaitoinen mielikuva	3	3	34	60	
20. Välittäjä tuki päätöksenteossa	5	9	34	44	8
21. Välittäjä ei painostanut tekemään ostopäätöstä	1	5	23	71	
22. Välittäjä täytti tiedonantovelvollisuutensa	5	5	22	65	3
23. Omistusoikeus siirtyi ongelmitta	2	3	20	74	1
24. Kuntotarkastus/kosteusmittaus on pitänyt paikkansa			30	62	8
25. Tarpeiston suhteen ei erimielisyyksiä kaupanteon jälkeen		7	22	71	
26. Odotukseni täyttyivät saamani palvelun suhteen		3	31	66	
27. Ostoprosessi sujui mutkattomasti	2	2	26	70	
28. Voisin suositella palvelua tuttavilleni	1	6	25	63	5